



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de
estomatología en una Unidad Móvil de Guayaquil, 2023

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

AUTORA:

Aguirre Otero, Paola Andrea (Orcid/org/0000-0002-5232-8257)

ASESORES:

Dra. Malqui Calla, Gladys Rocio (Orcid/org/0000-0003-0097-9231)

Mg. Ruiz Sime, Pedro Henry Alejandro (orcid/org/0009-0006-3447-0440)

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

PIURA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este trabajo se lo quiero dedicar primero a Dios quien ha permitido que pueda cumplir una de mis metas anheladas, a su vez se lo dedico a mis padres Jesús E. Aguirre y Anna B. Otero, quienes siempre me enseñaron a seguir, persistir y nunca rendirme.

Se lo quiero dedicar de manera muy especial a mi esposo Kevin López quien siempre ha sido mi fortaleza, mi sostén y mi ayuda idónea para poder culminar este proyecto, a mis hijos Thiago López y Esteban López quien son mi motor, mi inspiración y de quien soy un modelo a seguir ya que con este logro se les ha enseñado que con ganas, esfuerzo, constancia y disciplina se pueden lograr grandes cosas.

A su vez quiero dedicarles este trabajo a mis compañeros del móvil Dra. M. Iturburo., Dr. J. López. y la Aux. C. Pezo. quienes me ayudaron de una manera incondicional en este proyecto.

Paola Andrea Aguirre Otero.

AGRADECIMIENTO

Primero que nada, gracias a Dios por darme la capacidad de concluir este proyecto demostrándome que su fidelidad es inmensa.

Gracias a mis padres Jesús E. Aguirre y Anna B. Otero, que me han enseñado que en la vida hay que trabajar duro para obtener lo que uno quiere, que la constancia y la disciplina nos lleva a lograr grandes metas, gracias por siempre estar y nunca dejarme sola por ser mi apoyo incondicional desde hace 34 años los amo eternamente.

Gracias a mi esposo e hijos por aguantar los malos ratos, mis noches de estrés y de ansiedad, por respetar mis días de clases, por estar ahí para levantarme cuando sentía que no podía seguir, ustedes son mi fuerza, mi motor, mi inspiración sin ustedes no sería nada.

Gracias de manera muy especial a mi maestra la Dra. Gladys por su apoyo por su constancia, paciencia que tuvo durante todo este proceso la cual nos ha ayudado de sobremanera para culminar con éxito este proyecto.

Paola Andrea Aguirre Otero.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, MALQUI CALLA GLADYS ROCIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA EN UNA UNIDAD MÓVIL DE GUAYAQUIL, 2023", cuyo autor es AGUIRRE OTERO PAOLA ANDREA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 03 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MALQUI CALLA GLADYS ROCIO DNI: 16629286 ORCID: 0000-0003-0097-9231	Firmado electrónicamente por: GMALQUIC el 03-08-2023 17:06:50
RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO DNI: 16738252 ORCID: 0009-0006-3447-0440	Firmado electrónicamente por: HRUIZSI7 el 03-08-2023 17:02:31

Código documento Trilce: TRI - 0639612





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, AGUIRRE OTERO PAOLA ANDREA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA EN UNA UNIDAD MÓVIL DE GUAYAQUIL, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
AGUIRRE OTERO PAOLA ANDREA CARNET EXT.: AP892147 ORCID: 0000-0002-5232-8257	Firmado electrónicamente por: PAGUIRREO el 04-08- 2023 10:23:20

Código documento Trilce: INV - 1241444

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. ENFOQUE METODOLÓGICO	14
3.1. Varios tipos y diseños de un estudio	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3 Definición del grupo poblacional y muestra	16
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Métodos para analizar la información	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV RESULTADOS	21
4.1. Análisis de la varianza	21

V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	34
VI. Conclusiones	39
VII. Recomendaciones.....	40
Referencias.....	41
ANEXOS	49
Anexo 1. Matriz de variables operacional	49
Anexo 2 Instrumento de recolección de datos.....	54
Anexo 3: Evaluación por Juicio de Expertos	59
Anexo 4.- modelo de consentimiento informado.....	109
Anexo 5. Resultado de reporte de similitud de turniting	110
Anexo 6. Solicitud de autorización para realizar la investigación	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	18
Tabla 2.....	18
Tabla 3.....	19
Tabla 4.....	19
Tabla 5.....	21
Tabla 6.....	22
Tabla 7.....	22
Tabla 8.....	23
Tabla 9.....	25
Tabla 10.....	26
Tabla 11.....	27
Tabla 12.....	27
Tabla 13.....	28
Tabla 14.....	28
Tabla 15.....	29
Tabla 16.....	29
Tabla 17.....	29
Tabla 18.....	31
Tabla 19.....	32
Tabla 20.....	33

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1.....	23
Figura 2.....	24
Figura 3.....	25
Figura 4.....	26

RESUMEN

El tema “Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en una Unidad Móvil de Guayaquil, 2023”, presentó la problemática del área de estomatología respecto a la calidad de la atención y satisfacción del paciente, debido a las diferentes manifestaciones de quejas en el servicio recibido. El diseño de metodología aplicó el método deductivo, con enfoque cuantitativo, se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario, elaborado en la escala de Likert, que permitió recopilar la información desde fuentes primarias que lo constituyeron la muestra de 121 pacientes del área de estomatología de una unidad móvil. Una vez recopilados los datos se realizó el análisis de cada una de las preguntas, por medio del método PSPP. Entre los resultados se identificó que existe satisfacción en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, sin embargo, a manera general, la calidad de atención alcanzó 59%, es decir una puntuación alta, considerando satisfacción. A excepción, en el caso de tangibilidad, las respuestas fueron neutras. Mientras que, en la satisfacción del paciente, la media indicó resultados altos 88%, lo que fue satisfactorio. En la dimensión de la atención administrativa fue 6% con una calificación media. Además, en la correlación de las variables se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula. En conclusión, el estudio permitió elaborar una propuesta de mejoramiento en la calidad administrativa, especialmente optimizando el agendamiento de citas, optimizando los espacios físicos y proporcionando una atención médica de calidad.

Palabras clave: Estomatología, servicio al paciente, comunicación, capacidad de respuesta, empatía

ABSTRACT

The theme "Quality of care and patient satisfaction in the stomatology service in a Mobile Unit of Guayaquil, 2023", presented the problems of the stomatology area regarding the quality of care and patient satisfaction, due to the different manifestations of complaints about the service received. The methodology design applied the deductive method, with a quantitative approach, the survey technique was used, whose instrument was a questionnaire, elaborated on the Likert scale, which allowed the collection of information from primary sources that constituted the sample of 121 patients. of the stomatology area of a mobile unit. Once the data was collected, the analysis of each of the questions was carried out, through the PSPP method. Among the results, it was identified that there is satisfaction in the dimensions of reliability, responsiveness, security and empathy, however, in general, the quality of care reached 59%, that is, a high score, considering satisfaction. With the exception, in the case of tangibility, the answers were neutral. While, in patient satisfaction, the average indicated high results 88%, which was satisfactory. In the dimension of administrative care it was 6% with a medium rating. In addition, in the correlation of the variables, the alternative hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected. In conclusion, the study allowed the elaboration of a proposal for improvement in administrative quality, especially optimizing appointment scheduling, optimizing physical spaces and providing quality medical care.

Keywords: Stomatology, patient service, communication, responsiveness, empathy

I. INTRODUCCIÓN

Al ser la estomatología una rama médica que se encarga del diagnóstico, de las diversas patológicas clínicas de aparato estomatognático, guardando relación con la salud general del individuo debería considerarse un aspecto primordial de los servicio de la salud, sin embargo, la falta del conocimiento por parte de la población y en otras ocasiones por los profesionales de la salud de otras ramas, ha llevado a que la odontología quede únicamente relegada a aspectos básicos como los restauraciones, exodoncias y profilaxis, sin embargo la población presenta una patologías bucales, lo que constituye así una problemática dentro de la salud pública.

Desde hace un tiempo, en el área de estomatología el servicio es parte fundamental en los establecimientos públicos como privados, por lo cual Fabian-Sánchez et al. (2022), en Perú establecen que las prestaciones estomatológicas deben garantizar una respuesta rápida e idónea al paciente, por lo cual medir la calidad de atención nos permitirá entender cuanto afecta a la complacencia del usuario en cuanto la atención dental.

Es esencial que dentro el área de estomatología se mida oportunamente que el cliente se sienta satisfecho, lo que sirve para mejorar de manera continua y perfeccionamiento de los establecimientos de salud dentro del área estomatología, logrando ver los procesos a cambiar, mejorar o mantener con fin de obtener la satisfacción del paciente en su totalidad.

Fernández (2020), en Costa Rica establecen que las instituciones privadas y públicas brinden servicios a pacientes con la finalidad de poder existir como establecimiento, sin embargo, cuando se estudia la satisfacción de los pacientes se evidencian las falencias en los establecimientos a su vez permite conocer la perspectiva de estos. En su estudio se pudo determinar que los pacientes presentan un 99,4% de satisfacción en cuanto a la infraestructura del lugar, sin embargo, se encontraban insatisfechos en un 1,75% con relación al servicio de ventilación dentro del área, en cuanto al trato recibido el 99,53% se encontraron muy satisfechos por cómo fueron recibidos y tratados por el personal de estomatología; sin embargo, se encuentra un 1,75% de insatisfacción por el trato de los guardias de seguridad, dentro del tiempo de atención se determina que el

83,62% se encuentra satisfecho, no obstante, es la puntuación más baja en relación con las anteriores variables, por lo que se puede determinar que en este estudio el tiempo influye la perspectiva de agrado del usuario.

Uno de los grandes desafíos que se tendrán dentro de los establecimientos de salud es poder alcanzar niveles óptimos en cuanto, a los servicios brindados por ello, Gutiérrez-Marín (2023), en Costa Rica determinan que un servicio de calidad radica en realizar un correcto trabajo, eficiente, óptimo y con altos estándares establecidos, para ello, los establecimientos de salud deben ser valorados de una manera regular para conservar sus niveles de calidad o en tal caso realizar las mejoras pertinentes. Así indican que la forma más idónea de evaluar esta calidad es mediante la satisfacción del paciente, en el ámbito odontológico se ha establecido que mientras más satisfechos estén los pacientes con sus procedimientos dentales es más probable que se realicen recomendaciones del profesional, establecimiento y este regrese para futuras atenciones.

Silva et al. (2022) dentro de su investigación realizada en Cuba recalcan que las instalaciones públicas brinden una atención segura y confiable en el ámbito dental, a su vez indican que dicho país cuenta con un programa Nacional de Atención Estomatológica integral; dicho programa tiene como finalidad conseguir la satisfacción de los usuarios a través de un idóneo estado de bienestar bucal, por lo cual se mantienen en constantes evaluaciones observando los estándares de calidad planteados en Cuba, en su estudio pudo observar resultados desfavorables ya que las dimensiones evaluadas como el proceso y la estructura denotaron las deficiencias en cuanto a problemas con la luminarias en la sala de espera, equipos odontológicos, falta de instrumentos dentales, insumos y medicamento, a su vez la privacidad dentro del consultorio.

Por su parte Romero (2020) dentro de su investigación realizada en una clínica dental la evidencian las causas principales que afectan a la calidad de atención con un 41.10% la satisfacción, 45.42%, además de que se fiable, esperando respuesta acorde a las necesidades, 42.42%, en lo que se relaciona con lo seguro de las acciones, 45.55%, vinculado con lo empático, 46.05% por lo cual se determinan que estos son las falencias primordiales que afectan la calidad de atención, a vez identificaron los componentes tangibles que hay dentro del

establecimiento, concordando en la falta de espacio físico, equipos dentales antiguos evidencian la insatisfacción del usuario.

En relación con las unidades móviles de salud UMS corresponde a las instalaciones en donde se brindan un cuidado a la ciudadanía, incluyendo las unidades hospitalarias y otras instalaciones de atención médica, lo relevante de estas unidades pueden ofrecer servicios de consulta médica, servicios de emergencia, cirugías, tratamientos, entre otros servicios relacionados con la salud (Salud, 2012).

Evidentemente, las UMS en países como Estados Unidos, España, Colombia y México ofrecen servicios de atención médica, además de vacunación, realizar pruebas de laboratorio, estomatología y atención en salud mental. En Ecuador, específicamente atención dental como limpiezas, extracciones y tratamientos de caries entre otros (Ministerio de Salud Público, 2023). Las UMS pueden ser una estrategia de acción médico sanitaria de urgencia se las emplea en forma temporal, en ocasiones se la utiliza antes de la apertura o la reapertura de estructuras de salud permanente y sirve para orientar las poblaciones aisladas hacia estructuras sanitarias existentes.

En Guayaquil se ha visto la preocupación por la salud de su población, para la cual se han creado unidades móviles que brindan un servicio de atención de primer nivel, en el área médica y odontológica, las mismas llegan a las áreas suburbanas donde la población no tiene acceso a servicios médicos-dentales, estos establecimientos creados netamente en un container o contenedor se encuentran distribuidos para lograr brindar un servicio integral a la comunidad.

Al conocer las deficiencias en el ámbito de atender a los pacientes y la complacencia dentro del funcionamiento del área dental, ya sea, por a la falta de herramientas o suministros adecuados que impiden a los profesionales ofrecer un servicio de calidad.

Además, se ha identificado, la falta de relaciones inter e intrapersonales por parte del personal médico, contribuye a que los pacientes se sientan descontentos y cuestionen la atención odontológica recibida, Por ello nace, el problema de investigación que se plantea denota: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en una

unidad móvil de Guayaquil, 2023?, el que tiene como objetivo general evaluar la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil en 2023. De ello se desprenden los siguientes objetivos específicos, se formularon los siguientes: Determinar el nivel de calidad de atención brindado por el personal de estomatología en la unidad móvil de Guayaquil; evaluar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la unidad móvil de estomatología en Guayaquil, identificar la correlación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes de la unidad móvil de estomatología.

El estudio bibliográfico desempeña un papel fundamental al proporcionar un análisis documental de investigaciones previas que ofrecen información veraz y relevante para el ámbito odontológico. Desde la perspectiva metodológica, este estudio se sostiene en la aplicación de un proceso de recolección de información, su gestión y su transformación en base a los argumentos de la investigación aplicada. Además, se busca estimar la validez del instrumento utilizado con el fin determinar relaciones entre las variables de interés.

La justificación práctica de este estudio es de doble naturaleza. En primer lugar, se busca evaluar el desempeño de una unidad móvil como un indicador de satisfacción apoyado en la apreciación de los beneficiarios sobre el mecanismo de salud de la urbe. Esto constituye un primer intento de análisis bibliográfico y su relación con estudios previos. En segundo lugar, se examina el grado de satisfacción del paciente de estomatología en conjunto con indicadores socioeconómicos y de prestación odontológica, con el objetivo de establecer recomendación es para su mejora.

Con la necesidad de comprender y evaluar la forma en que atienden en el área de estomatología dentro de la unidad móvil. Nace la importancia de las áreas de mejora, se plantean recomendaciones para garantizar un servicio de salud óptimo y satisfactorio. Este enfoque contribuye a fortalecer la atención odontológica y promover una correcta atención.

En virtud de los aspectos detallado anteriormente, se suscita la hipótesis, a saber:

Hi: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en las unidades móviles de Guayaquil.

Ho: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en las unidades móviles de Guayaquil.

Hi: Si se determina el nivel de calidad de atención, entonces se calificará la atención del personal de estomatología en la unidad móvil de Guayaquil;

Ho: Si no se determina el nivel de calidad de atención, entonces no se calificará la atención del personal de estomatología en la unidad móvil de Guayaquil;

Hi: Si se evalúa el grado de satisfacción de los pacientes, entonces se calificará la atención recibida en la unidad móvil de estomatología en Guayaquil,

Ho: Si no se evalúa el grado de satisfacción de los pacientes, entonces no se calificará la atención recibida en la unidad móvil de estomatología en Guayaquil

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito de la estomatología, se ha destacado los requerimientos del paciente y las expectativas que este tiene respecto a los servicios odontológicos. Varios estudios internacionales han abordado esta relación entre el mejoramiento de los servicios brindados y el pensamiento idóneo del paciente.

Para Sánchez (2022), realizó un estudio en una cadena de clínicas odontológicas, en este estudio que permite representarlo en estadística, realizado con encuestas de calidad y satisfacción, se determinó que el 45% de los pacientes estaban satisfechos con las prestaciones y que la atención recibida era considerada buena por el 35% de usuarios. Se concluyó que hay asociación entre la satisfacción del paciente y su percepción del servicio, especialmente en aspectos tangibles como la comprensión, confianza y credibilidad.

En Cuba, Amau (2022), investigó la percepción de la atención recibida en el campo dental en el Coronavirus. Utilizando el enfoque cuantitativo, se encuestó a 394 militares y se determinó que el 66% consideraba que la atención recibida afectaba su satisfacción. Se identificó una satisfacción total "aceptable" y se encontró que la empatía generaba una satisfacción significativa. Se estableció que la satisfacción general de la atención.

Hernández (2021), investigó como se sienten los pacientes que se encuentran en las unidades hospitalarias, quienes opinaron sobre la asistencia brindada por el personal de enfermería. Este análisis, de naturaleza cuantitativa, descriptiva, aplicada a una muestra de 195 pacientes. Los resultados mostraron altos niveles de satisfacción en general, a pesar de algunas brechas negativas en cuanto a la capacidad de respuesta (5.85%) y la percepción (5.98%).

En Perú, Ramos (2020), realizó un análisis para determinar la percepción de los pacientes que asisten a los consultorios de consulta externa. Este estudio fue descriptivo, realizado en un mismo tiempo y lugar, utilizó una encuesta estandarizada y reveló que el 75% de los beneficiarios calificaron la calidad del servicio como deficiente. Estos resultados que se debe diseñar estrategias para la optimización de los servicios en los centros de salud dental para proporcionar soluciones más eficientes.

En México, González y otros (2020), el estudio evaluó los servicios dentales en términos de estructura, procesos y resultados, centrándose en la percepción de satisfacción de los usuarios. Este estudio descriptivo y prospectivo utilizó encuestas de opinión con una muestra de 200 usuarios. Concluyeron que la satisfacción del usuario se basa en un trato amable recibido por parte de los profesionales de la atención, así como en la comunicación clara y detallada de los procedimientos a realizar. Cuanto más se invierte en la explicación, se promueve una cultura de cuidado bucal y se aumenta la satisfacción del paciente.

Estas investigaciones subrayan que el área estomatología debe brindar buenos servicios para generar satisfacción en sus pacientes. Los resultados demuestran que la tangibilidad, la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad juegan un papel crucial en la optimización de los servicios del paciente. Además, la atención individualizada, la humanización de los servicios establecidos por las instituciones de salud son fundamentales para el ámbito odontológico

Gómez (2020), llevó a cabo un estudio en el cual analizó la percepción de los usuarios en cuanto a su nivel de satisfacción dentro de una institución de salud en Ecuador. Su estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño transversal. Los resultados obtenidos a través de encuestas de satisfacción revelaron que más del 60% de los beneficiarios se encontraban contentos con el servicio. Se concluyó que existían limitaciones que afectaron para alcanzar la satisfacción estandarizada por el MSP (Ministerio de Salud Pública).

Díaz (2019), realizó un estudio en Ambato que tuvo como fin evaluar la calidad basada en la satisfacción de los pacientes. Utilizó un enfoque cuali-cuantitativo y una metodología exploratoria y descriptiva. El estudio incluyó a 298 personas, se aplicó el cuestionario SERVQUAL. En el mismo se demostró las percepciones de aquellos usuarios eran diferentes en cuanto a sus expectativas, identificando una prestación de calidad media-alta. Para mejorar este índice, se propuso la elaboración e implementación de una guía

En otro estudio realizado por Pozo (2021), en Guayaquil, Ecuador, se investigó la forma en que están asociadas las variables de la percepción de los pacientes y la prestación en el ámbito de la terapia respiratoria. Se investigó una muestra

de 72 usuarios externos o acompañantes del servicio. Los resultados revelaron elementos medibles, como veracidad y capacidad de reacción, así como dimensiones humanas, científica y del entorno, que influyeron en la percepción del paciente. Los niveles fueron regulares y buenos, indicando una conexión positiva entre las prestaciones y el agrado por parte del paciente en la terapia respiratoria.

Iza Cunalata (2022) realizó un análisis del agrado de los clientes dentro de las unidades dentales en Quito. El estudio fue transversal y utilizó una muestra de 145 pacientes. Se aplicó el instrumento SERVQUAL a través de encuestas. Los resultados mostraron un nivel de satisfacción del 69%, superando los estándares del MSP. Se determinó que las dimensiones de empatía y seguridad obtuvieron un alto índice de satisfacción, con un 70%.

En Quito, Lucero Pantoja (2020), llevó a cabo un estudio para analizar lo que piensan los clientes de una clínica de odontología, cuyo objetivo fue fortalecer la calidad y eficiencia del establecimiento. El análisis se basó en un enfoque cuantitativo, bibliográfico y descriptivo, utilizando encuestas realizada a 20 personas. Finalmente se mostraron el alto grado de satisfacción en la dimensión técnica, pero se identificó la necesidad de mejorar el entorno, ya que afectaba la percepción de calidad por parte de los pacientes.

Para tener un enfoque más preciso de la percepción de los usuarios está relacionada con la atención, es necesario conocer algunas teorías que han dado origen a las definiciones que se describirán más adelante. Una de estas teorías es la derivada del Taylorismo, la cual define la calidad como el resultado de simplificar y eliminar esfuerzos innecesarios para lograr "hacer más con menos" (Ramos et al., 2008).

A partir de este concepto, han surgido diversas definiciones y teorías que pasaron a formar parte de los fundamentos técnicos sobre lo que buscan recibir los usuarios, sin un consenso claro, hasta que Donabedian aportó una de las contribuciones más significativas. Donabedian define que el mejoramiento de la atención al usuario tiene sus bases en dos aspectos principales: el técnico y el interpersonal (Donabedian., 2003).

Otra teoría relevante respaldando este estudio es la de Dr. Donabedian, quien diseñó un enfoque sistemático para evaluar los establecimientos de salud en términos de las prestaciones brindadas, convirtiéndose en un referente a nivel mundial. Su conceptualización fue la calidad como una gran ventaja para reducir los riesgos para la salud, estableciendo el beneficio en función de los recursos disponibles para brindar atención de acuerdo con los estándares sociales. Además, señala que estos estándares sociales se basan en su experiencia y la perspectiva desde la cual evalúa la calidad, además desarrolló un modelo para evaluar la calidad de atención en tres niveles: estructura, proceso y resultado (López., 2021.).

En relación con lo expuesto, este estudio analiza la variable de la forma en que observan y sienten la atención en el consultorio, se puede afirmar que es un elemento fundamental del derecho humano y el camino hacia la equidad y la dignidad de todas las personas (Alcedo M., 2018). Por lo tanto, es crucial que las instituciones de salud cumplan con las normas de calidad. Según varias definiciones en la literatura y de acuerdo con la OMS, este concepto se refiere a los establecimientos brindan servicios a las poblaciones con el objetivo de ayudar y lograr altos niveles de satisfacción (Organización Mundial de la Salud, 2023)

Otra definición obtenida de Wolfe (2001), en relación con la calidad en salud se refiere a cómo se emplean los métodos más adecuados para lograr los mayores avances posibles en términos de salud.

En muchos países, la cobertura de los establecimientos de salud enfrenta desafíos de frenar muertes o fallecimientos, debido a las deficiencias en la atención. Se mide lo tangible como aquellos que busca implementar equipos y tecnologías modernas que brinden un servicio satisfactorio que contribuyan al diagnóstico y recuperación del usuario (López, 2019).

Entre los fundamentos teóricos técnicos, los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, mediante la metodología SERVQUAL, que mide cinco dimensiones de la calidad de atención (tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía) y ha sido utilizada en varios estudios para evaluar la calidad de atención y la satisfacción del paciente (Cala & Marce , 2022).

En cuanto a lo fiable en el ámbito médico, se enfatiza la importancia de que la atención al paciente refleje principios éticos, humanización y buenas prácticas de conducta. Esto garantiza que el paciente perciba que ha recibido la atención y los cuidados necesarios por parte del profesional responsable de la consulta. La calidad asistencial desempeña un papel primordial en la fidelización del paciente, ya que, a través de la confianza entre los actores, es decir médicos y usuarios de los servicios, este último elegirá tu clínica para futuras consultas, tratamientos y seguimientos médicos (Navas, 2018).

En el aspecto de capacidad de respuesta, se establece una relación directa con la asistencia médica. Cuando los pacientes buscan atención, desean resolver problemas de salud, recibir tratamientos o evaluar su estado físico. Dado que la salud es un bien muypreciado, los pacientes esperan recibir una atención completa por parte del especialista encargado de su cuidado durante una consulta (Atachao, 2018) Sin embargo, muchos pacientes salen de las consultas médicas insatisfechos debido a que, en ocasiones, la información proporcionada por el médico es rápida, extensa, compleja y técnica, sin considerar la comprensión y las necesidades individuales del paciente.

Por otro lado, la empatía se refiere a la capacidad de transmitir confianza entre los profesionales de la salud y el usuario, y a la percepción del cliente de sentir la preocupación del profesional por su salud. Valorar la ética, la empatía, el respeto, la atención y la comunicación objetiva en todas las consultas permite al paciente sentir que es único y que el profesional está dispuesto a brindarle todo el apoyo, atención e individualidad necesarios. Esto se conoce como humanización (Navas, 2018)

Esta dimensión implica también comprender las necesidades, expectativas y deseos del paciente. Estos aspectos pueden ser clave para mejorar la atención y establecer vínculos más profundos con los pacientes. La empatía ha demostrado estar asociada con resultados clínicos positivos para ambas partes (Chávez, 2021).

Otro aspecto a medir dentro de esta variable es la seguridad, a través de la cual se busca generar confianza en el paciente con respecto a los cuidados y tratamientos que se le brindan (Costa I. , 2019)

Otra dimensión a medir serán los componentes tangibles tales como la infraestructura, insumos y materiales que puedan intervenir dentro de los servicios de estomatología, ya que estos elementos visibles son la representación gráfica de la imagen proyectada al paciente, de esa manera se puede evaluar mejor el servicio prestado (Morocho, 2022)

En cuanto a la variable de satisfacción del paciente, se puede conceptualizar incluyendo aspectos valorados por los pacientes, como la obtención de citas oportunas, el fácil acceso a la información y la comunicación efectiva con los proveedores de atención médica (Ríos, 2022). Según la definición dada por Ríos y Ávila (2004), es el resultado de la conexión entre los médicos y el paciente, en la que influyen factores como la eficiencia y el control. Por otro lado, la satisfacción del paciente se centra más en satisfacer los deseos del paciente en cuanto a la resolución de su problema, la atención de sus quejas y el tratamiento adecuado.

Es importante destacar que, en cuanto al servicio es necesario considerar que no todas las teorías del marketing y la psicología social son directamente aplicables. El concepto de satisfacción en sí mismo puede ser controvertido y malinterpretado por los pacientes. El grado de satisfacción del usuario no solo depende de cómo se le brinda el servicio, sino también de cómo lo percibe y puede manifestarse a través de resultados negativos y percepciones subjetivas (Benavidez M. , 2022)

En relación con el modelo de satisfacción del paciente, la teoría de Fitzpatrick, incluyó cinco dimensiones: técnica, interpersonal, comodidad, información y elección. Según este modelo, la satisfacción del paciente se basa en la percepción que tiene el usuario de la calidad de atención que recibe en cada una de estas dimensiones, a manera general está relacionada con el trato interpersonal, comodidad, información que reciba y atención específica de lo que solicita (Cigueñas & Quispe, 2022).

En este marco investigativo, los aportes Florence Nightingale abogó por la atención centrada en el paciente, defendió la idea de la privacidad y la consideración que debían tener los pacientes al asistir a cualquier institución hospitalaria. Así mismo, promovió la participación de los pacientes en la toma de decisiones cuando podía hacerlo, por su estado de conciencia y vinculado con la atención clínica. Se debe resaltar Nightingale, con sus teorías y prácticas de enfermería contribuyó en el campo de la atención del paciente (Amaro, 2004).

La teoría de Herzberg fue desarrollada para el ámbito laboral, ha sido utilizada para evaluar la motivación laboral para los enfermeros y la vinculación con lo que siente el paciente (Sánchez J. , 2012). (Sánchez J., 2012). Según esta teoría, aplicada a la satisfacción del cliente, existen ciertas dimensiones que inciden de manera directa en la percepción adecuada del cliente. Sin embargo, según el estudio realizado por Sánchez, siendo así que no hubo asociación directa con entre la motivación laboral y el agrado del cliente

En cuanto a la complacencia del paciente para evaluar la calidad en el centro de salud, por diversos factores influyen en la satisfacción del usuario, como la accesibilidad, la relación con los profesionales de salud y la coordinación del cuidado. Estudios han identificado que estar cerca del centro de salud y tener salarios más bajos están asociados con mayores niveles de satisfacción (Amau, 2022).

El agrado del paciente está relacionado con el grado en que se cumplen los deseos del paciente en cuanto al servicio de salud. Dado que cada paciente puede tener diferentes expectativas respecto al mismo servicio, es posible que una persona se sienta completamente satisfecha mientras que otra puede quedar insatisfecha después de recibir la misma atención (Vargas, 2020).

Según Jones & Brown (2015; Smith J. K., 2010), la satisfacción se refiere a la experiencia que experimenta un individuo en relación con la atención que recibe en sus diferentes facetas. En el contexto de la salud, el término se aplica al paciente, quien es el receptor de los servicios proporcionados por el cuerpo médico, ya sea a través de un examen físico, tratamiento o intervención.

En este estudio, también se medirá la satisfacción en cuanto a la atención administrativa, la cual se define como la aplicación administrativa en la atención

médica. Además, se conceptualiza la administración desde el análisis de la organización, control, planificación y la forma en que se integran en los organismos o instituciones (Rubio et al, 2018)

Otra dimensión que se medirá es la satisfacción en cuanto a la atención médica. Esta amplía el concepto e incluye aspectos valorados por los pacientes, como la obtención de citas oportunas, el fácil acceso a la información y la comunicación efectiva con los proveedores de atención médica (Ríos, 2022).

En cuanto a los servicios médicos, los usuarios mencionaron en relación con la relación con los médicos, mientras que los exámenes y la provisión de medicación en las unidades.

III. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1. Varios tipos y diseños de un estudio

3.1.1. Tipo de Investigación

Esta revisión es básica, conforme indica (Esteban, 2018), se formula una problemática con sus respectivas hipótesis a su vez se enfatiza más en el ámbito explicativo, mantiene un enfoque cuantitativo (Olimpo, 2022), puesto que este estudio facilita el poder conocer como las variables inciden en el área de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil, 2023, así como relacionar la capacidad de recuperación de los usuarios gracias a la forma como han sido y son atendidos. De acuerdo a su finalidad, se direcciona a un estudio aplicado, puesto que su objetivo es consolidar información y conocimiento para el campo médico y administrativo.

3.1.2. Diseño de Investigación

En el estudio no se realizó ningún experimento, no se modificaron las variables, es decir no se produjo ningún tipo de cambio. Por la temporalidad es un estudio que se realizó en un mismo tiempo. Por ende, es un estudio correlacional dado que (Marianella Romero Villanueva, 2019).

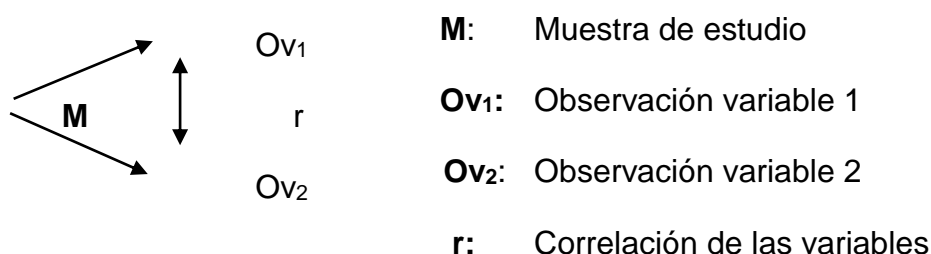


Figura 1: la siguiente sinopsis muestra el diseño correlacional de la investigación

Fuente: (Marianella Romero Villanueva, 2019).

3.2. Variables y operacionalización

- **Definición de calidad de atención:** es fundamental ofrecer espacios de salud que cumplan con criterios de calidad. Sobre la base de varias definiciones en la literatura (OM, 2023)

- **Definición operacional:** la calidad en la atención se la medirá en base a los rangos bueno, regular y malo de acuerdo al porcentaje obtenido en la escala valorativa de la eficacia en la atención, esto se realizará a través de un cuestionario de 22 ítems el que se conformara de cinco dimensiones las cuales son: la fiabilidad en la cual se medirán los aspectos éticos, humanización y buenas prácticas de conducta; en cuanto a la prontitud de respuesta, se evaluará el desempeño, rapidez, la información oportuna, la empatía será otra dimensión a evaluar la cual se medirá mediante la amabilidad, respeto e interés del médico a sus usuario; la dimensión seguridad se medirá conforme la privacidad y confianza generada en el paciente y la dimensión de la tangibilidad con aspectos básicos como equipamiento e insumos.

Variable 2: Satisfacción del paciente

- **Definición conceptual:** La definición se amplía este concepto al incluir aspectos valorados por los pacientes, como la obtención de citas oportunas, el fácil acceso a la información y la comunicación efectiva con los proveedores de atención médica (Ríos, 2022)..
- **Concepto de la operacionalización:** En relación con la satisfacción del paciente se midió los rangos bueno, regular y malo de acuerdo al porcentaje obtenido mediante la aplicación de la escala valorativa de la precepción de los pacientes, esto se realizará a través de un cuestionario de 12 ítems el que se conformará de dos dimensiones las cuales son: atención administrativa donde se evaluará el tiempo de espera, y la accesibilidad a los servicios; la atención medica será otra dimensión a medir en base a la percepción del usuario en cuanto a tarto recibido por parte del personal desde la llegada al establecimiento pre y post consulta.
- **Indicadores:** consta de 12 ítems de los cuales 6 para atención administrativa y 6 para atención médica.

3.3 Definición del grupo poblacional y muestra

3.3.1 Determinar la población

Son las personas que forman parte del público objetivo con la finalidad de aplicar la técnica de acopio de datos; este estudio se consideró al promedio de 176 pacientes del servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil. (Carrasco, 2018).

3.3.2 Criterios de inclusión:

- Persona desde 18 - 50 años
- Usuarios de estomatología en una unidad móvil
- Pacientes asistan a una unidad móvil de la ciudad de Guayaquil
- Que estén en constante tratamiento de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil,
- Que cada uno de los pacientes concedan el consentimiento informado para participar en el proyecto

3.3.3 Criterios que se excluyen:

- Usuarios mayores de 51 años
- Usuario atendido en una sola ocasión en el área de estomatología
- Quienes no tengan tratamiento de estomatología
- Los que no quieren formar parte de la investigación.

3.3.4 Muestra

Este estudio se llevará acabo con 121 pacientes atendidos dentro del área de estomatología de una unidad móvil de Guayaquil.

3.3.5 Muestreo

Los datos obtenidos mediante la aplicación del cálculo de muestra para poblaciones finitas para ellos se aplica un muestreo probabilístico simple que cumplan con los criterios de inclusión. (Condori-Ojeda, 2020)

3.3.6 Unidad de Análisis

Se trabajó con pacientes de estomatología de una unidad móvil de la ciudad de Guayaquil.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta, utilizada para recoger los datos, luego hacer un análisis y después hacer la interpretación de todos esos datos. Se utiliza el cuestionario SERVQHOS, con una adaptación de la escala SERVQUAL ya que se ha evidenciado un óptimo comportamiento que su antecesor para ser utilizado en salud. (Fernandez, 2019)

En los resultados se respaldan en la estructura factorial en 5 dimensiones propuesta originalmente. En cambio, de acuerdo con lo observado por Mira (1998) en su estudio, sugiere que las dimensiones del cuestionario se agrupan alrededor de dos factores principales relacionados con la calidad percibida de la atención y los cuidados proporcionados.

El primer factor, denominado Calidad Subjetiva, está compuesto por ítems que se centran en aspectos subjetivos de la atención, ya que se trata exclusivamente en la opinión del paciente. Estos aspectos incluyen elementos, entre ellos empatía, lo que pueden responder, lo que es seguro y en menor medida fiabilidad, tal como han identificado Parasuraman, Zeithaml y Berry en su modelo de calidad del servicio. Por otro lado, el segundo factor, denominado Calidad Objetiva, está compuesto por ítems que se refieren a aspectos más tangibles y verificables de la atención sanitaria.

En resumen, los hallazgos respaldan la existencia de un factor general de calidad percibida en la atención y los cuidados, pero también sugieren la presencia de un segundo factor relacionado con los aspectos más formales y objetivos de la atención sanitaria.

3.5 Procedimientos

El desarrollo se puso en marcha con la adaptación del cuestionario de investigación, planteando una serie de ítems que permitieron medir las variables, se efectúa la validez del cuestionario a través de cinco magister en los servicios de la salud competentes mediante juicio de expertos, solicito la aprobación en la

unidad de análisis, con la firma autorizada se aplicó el cuestionario personalmente, luego se ingresaron al programa PSPP.

Se verificó que sea confiable y válido mediante los métodos que identificaron la fiabilidad de los resultados, con base en la opinión de cinco expertos y V de Aiken para la validez se ejecutó con el 10% de la muestra.

El instrumento de calidad obtiene el siguiente resultado de confiabilidad en cuanto a los siguientes criterios de claridad con 0.79 excelente confiabilidad, coherencia con 0.83 excelente confiabilidad y relevancia con un 0.62 confiable.

Tabla 1

Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach instrumento de calidad

Criterio	Alfa de Cron Bach	Número de elementos
Claridad	0.79	22 ítems
Coherencia	0.83	
Relevancia	0.62	

Nota: Resultados tomados de tabulación de base de datos en Microsoft Excel

El instrumento de satisfacción obtiene el siguiente resultado de confiabilidad en cuanto a los siguientes criterios de claridad con 0.80 excelente confiabilidad, coherencia con 0.92 excelente confiabilidad y relevancia con un 0.89 excelente confiabilidad.

Tabla 2

Resultados de Cronbach

Criterio	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Claridad	0,80	12 ítems
Coherencia	0,92	
Relevancia	0,89	

Nota: Resultados tomados de tabulación de base de datos en Microsoft Excel

En cuanto a la validez del instrumento de calidad y satisfacción se evidenció que posee una validez adecuada para medir cada una de las dimensiones planteadas en el proyecto.

Tabla 3

Análisis de la validez V de Aiken sobre el instrumento de calidad

Dimensión	V de Aiken promedio de la dimensión	Criterio	Ítems
Fiabilidad	0,86	Posee validez adecuada	5
Capacidad de respuesta	0,90	Posee validez adecuada	4
Seguridad	0,93	Posee validez adecuada	4
Empatía	0,84	Posee validez adecuada	5
Tangibilidad	0,76	Posee validez adecuada	4

Nota: Resultados tomados del pilotaje realizado al 10% de la muestra se realizó la tabulación de base de datos en Microsoft Excel

Tabla 4

Análisis de la validez V de Aiken sobre el instrumento de satisfacción

Dimensión	V de Aiken promedio	Criterio	Ítems
Atención Administrativa	0,77	Posee validez adecuada	6
Atención Médica	0,86	Posee validez adecuada	6

Nota: Resultados tomados del pilotaje realizado al 10% de la muestra se realizó la tabulación de base de datos en Microsoft Excel.

3.6 Métodos para analizar la información

Según los datos obtenidos al aplicar los instrumentos se organizaron conforme las dimensiones establecidas para cada variable, se recopila conforme los valores asignados en cada ítem, este proceso dio una resolución al verificar con el alfa de Cronbach el mismo que establece la confianza del cuestionario en el que se contestan los ítems según la escala de Likert. (Julio Rodríguez-Rodríguez, 2020), se usó un programa del estadístico SPSS y el Microsoft Excel presentando una información detallada en figuras y tablas facilitara explicar los resultados.

3.7 Aspectos éticos

Se fundamentan en el respeto al explicarle detalladamente el cuestionario al momento de solicitar la colaboración al grupo de personas por lo cual firmaron y aceptaron a participar, de igual manera con aquel grupo que se negó a participar, la equidad, al momento de establecer preguntas con el mismo contexto para todos.

Esta información será netamente con fines investigativos y académicos con la finalidad de colaborar con la odontología sobre la importancia de la percepción de los clientes en cuanto a la atención recibida.

IV RESULTADOS

En los resultados del estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, aplicado a 121 pacientes atendidos en una unidad móvil Guayaquileña, en el año 2023, forman parte de los criterios de inclusión, pacientes entre 18 - 50 años, que sean pacientes continuos y que hayan firmado el consentimiento informado. Los resultados Z de Kolmogorov - Smirnov se evidencia que, en la calidad de atención, los indicadores de fiabilidad alcanzaron 1,62; capacidad de respuesta 1,80. Seguridad 2,34. Empatía 2,31. Tangibilidad 1,44. Mientras que en la opinión del servicio del paciente y en lo administrativo se obtuvo 1,36 y atención médica 2,61.

Objetivo general: Evaluar la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil en 2023.

4.1. Análisis de la varianza

Tabla 5

Prueba Kolmogorov-Smirnov

		Fiabilidad	C. Respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	Atención administrativa	Atención médica
N		121	121	121	121	121	121	121
Parámetros normales	Media	20,83	16,36	17,03	21,43	13,50	21,98	26,02
	Desviación	3,99	3,72	3,58	4,43	5,13	6,10	4,91
Diferencias más extremas	Absoluto	,15	,16	,21	,21	,13	,12	,24
	Positivo	,15	,16	,20	,21	,11	,12	,21
	Negativo	-,13	-,16	-,21	-,20	-,13	-,12	-,24
Z de Kolmogorov-Smirnov		1.62	1.80	2,34	2,31	1,44	1,36	2,61
Sig. Asint. (2 colas)		,006	,002	,000	,000	,022	,037	,000

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

Tabla 6

Resultados de las dimensiones calidad de atención y satisfacción del paciente

Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención			
Fiabilidad	1,62	121	,006
Capacidad De Respuesta	1,80	121	,002
Seguridad	2,34	121	,000
Empatía	2,31	121	,000
Tangibilidad	1,44	121	,022
Satisfacción del paciente			
Atención Administrativa	1,36	121	,037
Atención Medica	2,61	121	,000

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

En la Tabla 6 En los valores arrojados por la herramienta PSPP, se aplicó la distribución de prueba normal obteniendo un P valor de 0.001, lo que significa menor a 1, es decir hay significancia estadística, lo que evidencia que existe una distribución no normal en la evaluación de las dos dimensiones y sus respectivas variables.

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de calidad de atención brindado por el personal de estomatología en la unidad móvil de Guayaquil

Los resultados respecto a la calidad de atención, en la Tabla 3, se observan respuestas Neutralidad, lo que permite tomar acciones para alcanzar que los usuarios se sientan cómodos.

Tabla 7.

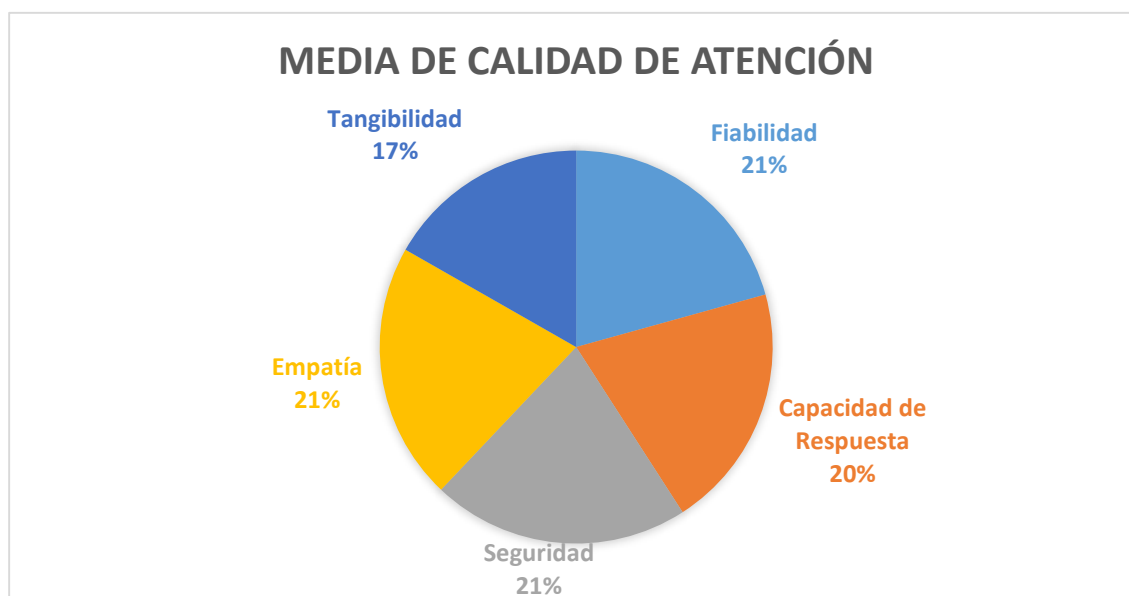
Resultados totales de las variables de la dimensión calidad de atención

Fiabilidad	Capacidad De Respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	Promedio General
21%	20%	21%	21%	17%	50%

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

Figura 1

Media representativa de la dimensión calidad de atención



Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

En la figura 1, los resultados indican la media de la dimensión calidad de atención y de cada uno de sus variables, cuyo promedio es 50%.

Tabla 8

Calificación de la calidad de atención

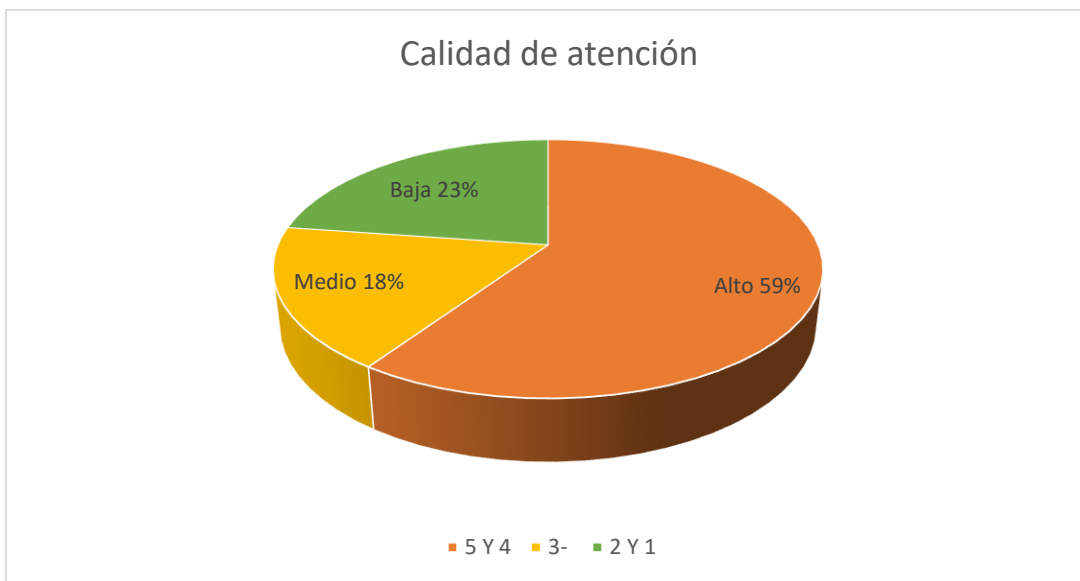
Calificación	Calidad de atención	Satisfacción del paciente
Alta	5 - 4	59%
Media	3-	18%
Baja	2 - 1	23%
TOTAL		100%

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

En las dimensiones calificadas como muy satisfactorio y satisfactorio obtuvieron la calificación 59% = Alta, respecto a la calidad de atención. Mientras que la satisfacción del paciente fue 89%, igualmente alta.

Figura 2

Representación gráfica de la calidad de atención

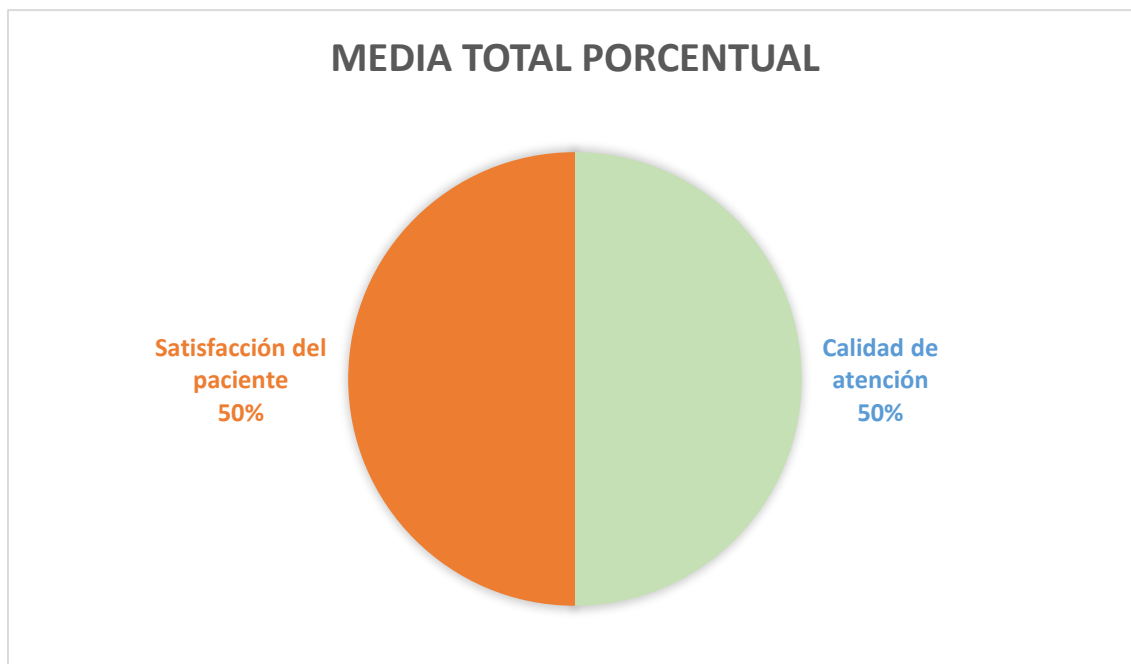


Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

En la representación gráfica se observa que, la calidad de atención alcanzó 59% alta, lo que permitió considerar que es muy satisfactorio y satisfactorio.

Figura 3

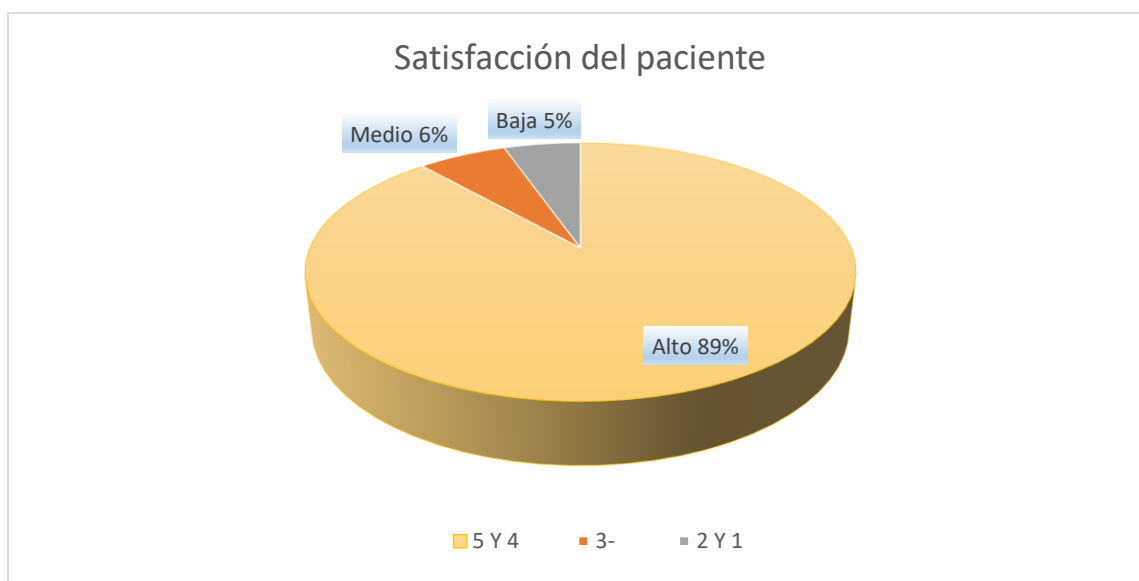
Media total porcentual de las variables



Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

Tabla 9

Representación gráfica de atención médica



Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

Los resultados respecto a la satisfacción del paciente fueron alto 89%, siendo muy satisfactorio y satisfactorio respectivamente.

Objetivo específico 2: Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la unidad móvil de estomatología en Guayaquil

En los resultados, respecto a la parte de la administración y el servicio médico, se evidencia que, si bien se obtiene 46% en la atención administrativa, lo que arroja neutralidad, en la atención médica suma 54%, lo que permite observar satisfacción en ese aspecto. En general el promedio de 50% indica que su hay satisfacción.

Tabla 10

Media representativa de la dimensión satisfacción de los pacientes

ATENCIÓN ADMINISTRATIVA	ATENCIÓN MÉDICA	PROMEDIO GENERAL
46%	54%	50%

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

Figura 4

Media representativa de la dimensión satisfacción del paciente



Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

En los resultados, las respuestas de los usuarios alcanzaron un 46%, cuyas respuestas denotan la neutro, es decir que no están ni satisfecho, ni insatisfecho. A diferencia de la atención médica que obtuvo 54% con un nivel satisfactorio de estos servicios. En general, llega al 50%, lo que evidencia que se encuentran satisfechos.

Objetivo específico 3: Identificar la correlación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes de la unidad móvil de estomatología

Al identificar la correlación entre calidad cuando se atiende genera buena percepción en la unidad móvil de estomatología y se observa lo siguiente:

Tabla 11

Coefficiente de correlación de Pearson entre la dimensión Fiabilidad

FIABILIDAD	CORRELACION DE PEARSON	1,000
	Sig.	
	N	121

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

En el análisis de correlación inferencial que se aplicó, el resultado del valor 1 indica que es positiva perfecta, lo que significa que las variables se correlacionan directamente rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa.

Tabla 12

Coefficiente de correlación de Pearson entre la dimensión Capacidad de respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA	CORRELACION DE PEARSON	,773
	Sig.	,000
	N	121

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

El análisis reveló una pequeña relación positiva que fue estadísticamente significativa con un tamaño de efecto promedio (Pearson=0,773 p=0,000), lo que respalda la hipótesis alternativa.

Tabla 13

Coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión Seguridad

SEGURIDAD	CORRELACION DE PEARSON	,706
		Sig. N

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

En los resultados, el análisis de coeficiente de correlación Pearson descubrió una asociación moderada, positiva y estadísticamente significativa con un efecto medio de 0.706 y un $p = 0.000$, por ello se acepta la hipótesis específica del proyecto investigativo y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14

Coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión Empatía

EMPATIA	CORRELACION DE PEARSON	,673
		Sig. N

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

Al analizar los resultados se encontró que, en el coeficiente de correlación de Pearson un nivel del efecto moderado de la dimensión empatía con un valor Pearson de 0,531 y su P valor 0,000, es así que se rechaza la hipótesis nula y

se concluye que hay una asociación estadísticamente significativa entre las variables.

H_i: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en las unidades móviles de Guayaquil.

Tabla 15

Coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión Tangibilidad

TANGIBILIDAD	CORRELACION DE PEARSON	,592
	Sig.	,000
	N	121

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

En la interpretación de esta tabla, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, ya que en el análisis de correlación de la inferencia de Pearson hay una asociación estadísticamente significativa sus valores.

Tabla 16

Coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión Atención Administrativa

ATENCIÓN ADMINISTRATIVA	CORRELACION DE PEARSON	0,513
	Sig.	0,000
	N	121

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

En la interpretación del coeficiente de correlación Pearson 0,513, de la atención administrativa, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, se concluye que hay una asociación estadísticamente significativa.

Tabla 17

Coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión Atención Médica

ATENCIÓN MÉDICA	CORRELACION DE PEARSON	0,574
	Sig. N	0,000 121

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

En los resultados, el análisis de coeficiente de correlación Pearson de atención médica arrojó valores moderados, positivos y estadísticamente significativa con un efecto medio de 0. 574 y un P-valor de 0.000, es así que se acepta la hipótesis específica de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Correlación de las variables calidad de atención y satisfacción del paciente

Para realizar la correlación se utilizó el análisis estadístico PSPP el cual arrojó datos numéricos que se detallan a continuación:

La variable independiente v1= calidad de atención y la variable dependiente v2= satisfacción del paciente, permitieron considerar que, la variable independiente estuvo representada por la suma de todas las preguntas de la encuesta vinculadas con la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad y la variable dependiente respaldada por la atención administrativa y atención médica. Desde estas consideraciones se realizó el proceso de relación de Pearson a través de la correlación bivariados que está representada por el nivel relacional, cuyo nivel de significancia $p > 0,05$ en ambas variables ($p < 0,001$ / $p < 0,001$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó que hay un nivel relacional fuerte o alto positivo. Se lo observa representado en la tabla.

Tabla 18

Correlación de las variables de estudio.

			V1 Calidad de atención	V2 Satisfacción del Paciente
V1 Calidad de atención	Correlación de Pearson	de	1,000	-,560
	Sign. (2-colas)			,000
	N		121	121
V2 Satisfacción del Paciente	Correlación de Pearson	de	-,560	1,000
	Sign. (2-colas)		,000	
	N		121	121

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

Hipótesis específica 2

Hi: Si se determina el nivel de calidad de atención, entonces se calificará la atención del personal de estomatología en la unidad móvil de Guayaquil 2023

Ho: Si no se determina el nivel de calidad de atención, entonces se calificará la atención del personal de estomatología en la unidad móvil de Guayaquil 2023

Tabla 19

Prueba de Z de Kolmogorov- Smirnov para una muestra

		V1 Calidad de atención	V2 Satisfacción del paciente
N		121	121
Parámetros exponencial	Escala	87,14	48,000
Diferencias más extremas	Absoluto	1,00	1,00
	Positivo	-	-
	Negativo	-1,00	-1,00
Z de Kolmogorov-Smirnov		11,00	11,00
Sig. Asint. (2-colas)		,000	,000

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

Al analizar los resultados se encontró que hay una asociación estadística significativa entre la calidad de atención del personal de estomatología de una unidad móvil con la satisfacción de los usuarios, obteniendo con P valor de 0.001 lo que se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H_i: Si se evalúa el grado de satisfacción de los pacientes, entonces se calificará la atención recibida en la unidad móvil de estomatología en Guayaquil,

H_o: Si no se evalúa el grado de satisfacción de los pacientes, entonces no se calificará la atención recibida en la unidad móvil de estomatología en Guayaquil

Tabla 20**Prueba de Z de Kolmogorov- Smirnov**

		V1 Calidad de atención	V2 Satisfacción del paciente
N		121	121
Parámetros normales	Media	89,14	48,00
	Desviación estándar	17,16	8,93
Diferencias más extremas	Absoluto	,12	,10
	Positivo	,11	,10
	Negativo	-,12	-,09
Z de Z de Kolmogorov- Smirnov		1,29	1,05
Sig. Asint. (2-colas)		,054	,215

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico PSPP

En los resultados de la Prueba de Z de Kolmogorov- Smirnov arrojo valores moderados, positivos y estadísticamente significativos con un efecto medio se obtiene un valor $P > 0,11$ para calidad y un valor $P > 0,10$ por lo cual se puede concluir que la satisfacción calificara la calidad de atención aceptando de esta manera la hipótesis alternativa y rechazando la nula.

V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En el análisis del objetivo general, al aplicar la herramienta PSPP, con la prueba no paramétrica de Kolmogorov-Smirnov, en la que se aplicó la distribución de prueba normal, obteniendo un P, valor de 0.001, lo que significa menor a 1, evidenciando que existe una distribución no normal en la evaluación de las dos dimensiones y sus respectivas variables. Así mismo es ratificado por Amau (2022), que expone la buena percepción de los pacientes, esa evaluación se la puede realizar tras recibir el servicio de estomatología, en el mismo se puede comparar con la satisfacción de paciente, de sus expectativas frente a la percepción del servicio de estomatología, por tanto, se observó falencias en la infraestructura del lugar, pésima ventilación dentro del área, sin embargo se reflejó satisfacción con la atención médica. A diferencia del estudio de Sánchez (2022), los resultados indicaron que, 45% de los pacientes estaban satisfechos con las prestaciones y que 35% manifestaron que la atención recibida fue buena.

Al contraponer los datos se revelan que se encuentran mayoritariamente satisfechos en las dimensiones de atención medica con un 46% y en atención admirativa con un 54%. Se observan respuestas neutras, es decir que no se sienten satisfechos, ni insatisfechos.

En este mismo sentido, respecto a la satisfacción del paciente, en el estudio realizado por Hernández (2021), al aplicar una encuesta a 195 pacientes, 5.85% de los encuestados indicaron que hay brechas negativas en la capacidad de respuesta a la atención hospitalaria, 5.98% reafirmaron que fue pésima la percepción del servicio. Par autores como Ramos (2020), en su estudio realizado, 75% de los beneficiarios de un determinado hospital calificaron la calidad del servicio como deficiente, mientras que Wolfe (2001), mencionó que la atención integral de salud fortalece las variables de estudio.

Así mismo se identificó en este estudio ya que solo el 50% de los encuestados se encontró satisfecho indicando una neutralidad para tangibilidad con solo un 17% de usuarios satisfechos.

Respecto al objetivo específico1: los resultados de la investigación, representados en la Tabla 3, comprobaron que existe un satisfacción con un 21% en la dimensión de empatía ya que los pacientes indicaron que fue buena la

amabilidad que reciben cuando llegan a la unidad móvil, sin importar su condición socioeconómica, lo mismo ocurre cuando sus familiares son atendidos en su problema dental, debido a que esa atención estuvo a cargo del odontólogo, quien mantuvo suficiente comunicación para explicar el seguimiento de su problema dental, reconocen que contaron con los insumos y materiales que necesito el odontólogo sin embargo esta respuesta fue neutral con un 17% en cuanto a la dimensión de tangibilidad, así mismo la atención por parte de la auxiliar en cuanto a la admisión fue rápida y su problema se solucionó de manera oportuna, respetando su privacidad, por lo que, quedaron satisfecho respecto a la atención recibida.

Sumando a los hallazgos encontrados, los pacientes encuestados manifestaron que no se encuentran satisfecho, ni insatisfecho respecto a la información que direccionan el encuentro hacia los servicios de odontología que sirven para informa, resaltando que la unidad móvil requiere personal informativo. En cuanto a los equipos, se debe mantener más limpios y cómodos, por tanto, se deben tomar acciones para alcanzar una adecuada aceptación por parte de los pacientes.

De igual manera, la dimensión de satisfacción del paciente, atención administrativa presenta respuestas neutras de los usuarios, sin embargo, en lo administrativo de la parte médica se evidencia como ven los servicios.

Lo anteriormente expuesto, se confirma con Alcedo (2018), que analiza que es importante que los servicios de salud y cuidado médico que aportan al cumplimiento a lo que requiere el paciente, incluyen las habilidades clínicas del personal médico, sumado al respetuoso y amable que reciben en las unidades médicas a las que asisten regularmente. Así lo corrobora, Navas (2018), que entre los servicios debe existir la comunicación efectiva, la seguridad del paciente, la rapidez y accesibilidad de los servicios, entre otros aspectos que favorecen a la atención del paciente. Lo que converge en brindar los servicios eficientes y eficaces.

En este mismo marco, la OMS (2023), mencionó que las instituciones de salud están obligadas a cumplir con las normas de calidad de acuerdo a lo que requieren los ciudadanos, siendo importante que cada acción refleje los

principios éticos, humanización en el trato al paciente y buenas prácticas que se relacionen con lo confiable y seguro entre los médicos y los usuarios. En este mismo sentido, Atachao (2018), afirma que se debe tener capacidad de respuesta inmediata para la asistencia médica, con la convicción de resolver los problemas de salud, recibir tratamientos o evaluar su estado físico. Lo que se corrobora en los resultados sobre la atención médica que alcanzó 54%, lo que permite observar satisfacción en ese aspecto

Entre tanto que, Chávez (2021), referente a la empatía, uno de los indicadores de la calidad de atención busca que el equipo médico humanice su trato con el paciente, que comprenda sus necesidades, le aporte a despejar las dudas, y a encontrar posibles soluciones de sus padecimientos, convirtiéndose en el punto clave para mejorar la atención y establecer vínculos más profundos con el paciente. En el mismo ámbito, Costa (2019) indicó que la seguridad permite que el paciente sienta confianza a los cuidados y tratamientos hospitalarios. Al contrastar esta investigación. La importancia de estos indicadores que generan satisfacción en los pacientes que fueron objeto de estudio.

Otro de los autores que aporta a esta discusión es Costa (2019), en la dimensión de atención administrativa valora los componentes tangibles de las diferentes unidades hospitalarias, tomando en cuenta que la infraestructura debe contar con los requerimientos que exigen las instituciones que norman las actividades de los hospitales. En forma particular, Morocho (2022), ratifica que se deben considerar mantener la limpieza, aseo y todos los insumos, materiales y lo que necesitan los pacientes y de esa manera proyecte una imagen adecuada.

En los resultados de este estudio, se evidencio neutralidad en las respuestas, es decir, que no están ni satisfecho ni insatisfecho, siendo necesario que se propongan, desarrollen e implementen estrategias que mejoren la parte de la atención administrativa.

Referente al objetivo específico 2: En la parte administrativa alcanzó 46%, lo que arrojó un grado de satisfacción, ni insatisfacción, evidenciándose un resultado neutro. De acuerdo con los expuesto por González y otros (2020), concluyeron que la satisfacción del usuario se basa en un trato amable recibido por parte de los profesionales de la atención, así como en la comunicación clara y detallada

de los procedimientos a realizar, por tanto, es importante que el profesional invierta tiempo en la explicación, especialmente cuando promueve una cultura de cuidado bucal, de tal manera que aumente la buena imagen por parte del usuario, siendo esencial para garantizar la satisfacción del paciente, mejorar la adherencia al tratamiento y prevenir complicaciones.

En cuanto a la atención médica, se da un 54%, lo que permite observar satisfacción en ese aspecto. En general el promedio de 50% indica lo contento que están los pacientes con lo que reciben en el área de estomatología en una unidad móvil en Guayaquil, en 2023.

Lo anteriormente mencionado es sustentado por Díaz (2019), en su estudio exploratorio y descriptivo, realizado a 298 pacientes, cuyos resultados demostraron que las percepciones de los usuarios identificaron una prestación de calidad media-alta, por tanto, su propuesta para mejorar este índice fue la elaboración e implementación de una guía para el usuario. De la misma manera, Pozo (2021), investigó que la prestación de servicio al paciente y los resultados revelaron que la veracidad y capacidad de reacción influyen en la imagen que tienen los pacientes del lugar donde reciben atención.

Al contraponer las definiciones de Ríos y Ávila (2004), se evidencia la conexión entre los médicos y el paciente, así como los factores de eficiencia y control que genera la resolución de su problema, la resolución de quejas y tratamiento adecuado.

De acuerdo con los resultados del objetivo específico 3: Identificar la relación entre las variables para estudiar a los pacientes de la unidad móvil de estomatología, en las tablas 5,6,7,8,9,10 y11, se evidenció que el análisis de correlación inferencial aplicado tuvo un resultado del valor 1, lo que indicó que es positiva perfecta, significando que las variables se correlacionan directamente,

En el objetivo específico 3: Para Cunalata (2022), en el estudio realizado a la muestra de 145 pacientes se determinó que las dimensiones de empatía y seguridad obtuvieron un alto índice de satisfacción, con un 70%. A diferencia, Pantoja (2020), llevó a cabo un estudio para analizar la forma de fortalecer la eficiencia del establecimiento, la muestra fue 20 pacientes, los resultados

mostraron la aceptación en la dimensión técnica, pero se identificó la necesidad de mejorar el entorno. Sánchez (2012), reafirmó que hay dimensiones que inciden entre ambas, pero no de manera directa con motivación laboral y el agrado del cliente.

En la parte conceptual, el agrado del paciente está relacionado con el grado en que se cumplen los deseos del paciente en el servicio de salud y la atención que le den a los usuarios (Vargas, 2020). Entre tanto que, la satisfacción se refiere a la buena experiencia del paciente en relación con el contexto médico y que es entregado por doctores, al realizar los diferentes tratamientos.

Según Jones y Brown (2015); Smith (2010), la satisfacción que siente el paciente, quien es el receptor de los servicios y sirve para medir el servicio que reciben en la atención administrativa y la atención médica. Rubio (2018), conceptualiza a la administración como la organización, control y planificación en los organismos o instituciones que forman parte inherente de las dimensiones para el agrado de los pacientes desde todos sus indicadores.

VI. Conclusiones

1. Se estableció la calidad de atención en los servicios de una unidad móvil, considerando el análisis de Alta, que se calificaron bajo la escala de Likert muy satisfactorio (5) y satisfactorio (4), los resultados fueron 59%, Media, es neutral (3), con 18% y Baja, muy insatisfecho (2) e insatisfecho (1), con 23%.
2. La satisfacción percibida por el paciente de una unidad móvil se calificó bajo la escala de Likert muy satisfactorio (5) y satisfactorio (4), los resultados fueron 89%, Media, es neutral (3), con 6% y Baja, muy insatisfecho (2) e insatisfecho (1), con 5%, lo que refleja que los usuarios tienen una perfecta satisfacción ante la atención recibida en una unidad móvil.
3. En cuanto a las dimensiones de manera general se evidenció que el personal médico actúa con profesionalismo, es atento y explicativo de los procedimientos y tratamientos que aplica en cada paciente. Así quedó demostrado en los resultados respecto a la calidad de atención, en sus dimensiones fiabilidad 22%, capacidad de respuesta 20%, seguridad 21%, empatía 21%, sin embargo, se determinó que los pacientes no se encontraron satisfechos ni insatisfechos en cuanto a la dimensión de tangibilidad 17%.
4. En la correlación de las variables estudiadas se evidencia que existe asociación entre ambas, mediante la prueba no paramétrica de correlación de Pearson cuyo nivel de significancia $p > 0,560$, tanto para calidad de atención y satisfacción del paciente, por lo cual se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula.
5. Se contrastaron las hipótesis específicas del estudio aplicando la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, en cuanto a la hipótesis 2 se determinó que el nivel de calidad de atención se calificará en cuanto a la atención brindada por el personal de estomatología siendo el resultado de la prueba ($>0,00/p > 1,00$); en cuanto a la hipótesis 3 se evidencio que el grado de satisfacción se calificará mediante la atención recibida, con los valores moderados, positivos siendo ($>0,00/p > 0.05$).

VII. Recomendaciones

1. Para la mejora de la calidad de atención se recomienda al directorio de las unidades móviles optimizar las habilidades blandas del personal en cuanto a la atención del paciente, así como técnicas de estomatología actualizadas para brindar un servicio de calidad y profesionalismo.
2. En cuanto a la satisfacción se recomienda tener un acompañamiento personalizado a los pacientes durante los procedimientos a su vez mantener un seguimiento adecuado de los tratamientos hasta que el paciente tenga una salud bucal adecuada, mejorar las instalaciones para la comodidad de los usuarios.
3. Se requiere el incremento de insumos y equipamiento moderno dentro del área de estomatología, además se debería realizar el mantenimiento correctivo y preventivo de las unidades dentales con la finalidad que el profesional pueda brindar un servicio integral en cuanto a las necesidades de los pacientes,
4. Se considera necesario la evaluación periódica ya sea semestral o anual de la percepción de los pacientes al ser atendidos en las unidades móviles con la finalidad de evidenciar las falencias en cuanto a la calidad de atención y con ello crear planes de mejora continua.
5. Es recomendable ofrecer servicios adicionales como educación e higiene oral, así como la prevención de enfermedades dentales con talleres conferencias, así mismo, aplicar las medidas de bioseguridad adecuadas en los servicios estomatológicos; como también establecer sistemas de información para proporcionar una atención eficiente y mejorar el gusto en los servicios.

Referencias

- Alcedo, E. (2018). Análisis de la satisfacción del paciente en el ámbito hospitalario. *Revista electrónica de ciencias de la Administración*, 24(2), 101-114.
- Alcedo, M. (2018). *Escala de Calidad de Vida (ECV) para personas con discapacidad que envejecen: estudio preliminar*. España: Scielo.
- Amaro, M. (Septiembre de 2004). Florence Nightingale, la primera gran teórica de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 20(3). doi:Verrsión impresa ISSN 0864-0319versión On-line ISSN 1561-2961
- Amau, J. (2022). *Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19*. Cuba: Revista Cubana de Medicina Militar.
- Atachao, K. (15 de Enero de 2018). *Relacion entre la calidad y atencion al paciente de oncologia* . Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20446>
- Belén, L. P. (2019). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/22840/1/T-UCE-0015-ODO-414.pdf>
- Benavidez, M. (2022). Mejora de la calidad desde la perspectiva de los pacientes: una revisión de la literatura. *Revista de Investigación en Salud*, 8(1), 24-38.
- Benavidez, S. (2022). *Calidad de vida y salud bucal: Perspectiva de adultos mayores atendidos en la red hospitalaria pública de Medellín, Colombia*. Medellín: UCM.
- Benavidez, S. (2022). *Calidad del servicio y sastifaccion del paciente: Perspectiva de adultos mayores atendidos en la red hospitalaria pública de Medellín, Colombia*. Medellín: UCM.
- Brener, S. (2021). Insatisfacción del usuario en instituciones públicas de salud en el área de estomatología en Guayaquil. *Revista de Salud Pública y Nutrición*, 25(2), 154-167.

- Brener, W. (2021). *Situaciones de salud en estomatología_ problemas y desafíos*. México: SciELO.
- Cala, C., & Marce , E. (6 de octubre de 2022). Bases teóricas sobre la evaluación de la calidad de servicio en salud. *Rev. Cient. Memoria del Posgrado 2022* , 3(259). doi:DOI: <https://doi.org/10.53287/wnyj5539qa73d>
- Chávez, C. (2021). *CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES LIMA 2016*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Cigueñas, A., & Quispe, M. (2022). Calidad de atención de los profesionales asistenciales y satisfacción del paciente de un puesto de salud publico en Chepén. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c3865f09-1cf9-4fca-ad47-4174b262560a/content>
- Condori-Ojeda, P. U. (2020). Obtenido de <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Contreras, C. (2020). *La salud en el siglo XXI*. Chile: Scileo.
- Costa, A. (2019). Factores que inciden en la satisfacción o insatisfacción de los pacientes en las instalaciones de unidades móviles en Perú. *Revista de Investigación en Salud*, 5(2), 69-78.
- Costa, I. (2019). *Calidad de la Atención Odontológica y su Relación con la Fidelización del Paciente. Laredo, 2017*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Díaz, J. (2019). *Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Donabedian, A. (1980). Explorations in quality assessment and monitoring: The definition of quality and approaches to its assessment. *Ann Arbor, Mich.: Health Administration Press*.
- Donabedian, A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quarterly*, 83(4), 691-729.

- Donabedian., A. (2003). An introduction to quality assurance in health care. *Oxford University Press*.
- Duque, V. (2021). *Calidad de vida relacionada con la salud bucal en adultos mayores que consultan a la IPS Universitaria de Medellín y sus factores asociados*. Bogotá: Norma.
- Edith Lopez Ramírez, M. C. (2021). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003
- Elizabeth, I. C. (2022). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/28773/1/UCE-FOD-IZA%20ALEXANDRA.pdf>
- Espejo, D. (2017). *CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA Y PRIVADA EN LA PROVINCIA DE LIMA, SAN MARTIN DE PORRES EN EL AÑO 2017*. Lima: Universidad Cayetano Heredia.
- Esteban, N. N. (2018). Obtenido de <http://190.117.99.173/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1).
- Fernández Chaves, J. M. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. *Medicina Legal de Costa Rica*, 37(1), 162-178.
- Fernandez, A. S. (2019). Obtenido de http://dspace.umh.es/bitstream/11000/8188/1/ANGELA_SAN_MIGUEL_FERNANDEZ_PDF.pdf

- German Fajardo Dolci, F. H. (2012). Obtenido de http://s2.medicina.uady.mx/observatorio/docs/ss/li/SS2012_Li_Fajardo.pdf
- Gómez, R. (2020). *Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020*. Quito3: THE ECUADOR JOURNAL OF MEDICINE.
- Gonzales-Mélendez R, C.-P. G.-V.-G.-G. (2019). Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106>
- González-Meléndez, R., Cruz-Palma, G., Zmabrano-Villarreal, L., Quiroga-García, M., Palomares-Gorham, P., & Tijerina-González, L. S. (2020). Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmfs-2019/mmfs191z.pdf>
- Gutierrez-Marín, N., & López-Soto, A. (2023). Satisfacción de los usuarios del Servicio de Odontología, Universidad de Costa Rica. *Odovtos-International Journal of Dental Sciences*, 25(1), 154-165.
- Hernandez, L. (2021). *Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García*. Cuba: Revista Cubana de Enfermería.
- Johnson, R. W. (2019). Patient satisfaction as an indicator of healthcare quality: A systematic review. *The Permanente Journal*, 23, 18-022.
- Jones, A. B., & Brown, C. D. (2015). Patient satisfaction with healthcare services: A literature review. *Journal of Health Services Research*, 2(3), 125-133.
- Julio Rodriguez-Rodriguez, M. R.-A. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el coeficiente alfa de Cronbach. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.
- Kurt, D. (2019). *CALIDAD DE VIDA EN RELACIÓN A LA SALUD BUCAL EN ADULTOS MAYORES CONCURRENTES AL CENTRO DEL ADULTO MAYOR DE SAN ISIDRO*. Lima: Universidad Cayetano Heredia.

- Lazaro, F. (2020). *Estado de salud oral, promoción y prevención de población vulnerable en adultos mayores y niños por determinantes socioeconómicos. Revisión de literatura*. Mexico: Esci.
- López Garvía, A. (2012). *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario "Dental Satisfaction Questionnaire"*. Valencia.
- López, E. (2019). *Aproximación a la autoevaluación de la calidad percibida en los servicios de atención al adulto mayor*. Madrid: SciElo.
- López., E. (2021.).
- Marianella Romero Villanueva, N. J. (2019). El docente como gerente y la calidad de los procesos educativos en el aula de un colegio policial de la provincia constitucional del Callao, Perú, 2018. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*.
- Maridueña, S. (2020). *La odontología aplicada al adulto mayor*. Madrid: Esic.
- Mendez, R. (2020). http://adultomayor.uc.cl/docs/autocuidado_salud.pdf.
- Ministerio de Salud Público. (2023). *Dirección Nacional de Servicio de Atención de Salud Móvil*. Quito: <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-servicio-de-atencion-de-salud-movil/>.
- Mira, J., Aranaz, J., Rodríguez Marín, J., Antonio, J., Castell, M., & Vitaller, J. (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. *Medicina Preventiva*, 12-18.
- Morán, G. (2021). Evaluación de la calidad de la asistencia médica en estomatología: una perspectiva desde Ecuador. *Revista de Investigación Odontológica*, 8(2), 87-98.
- Morán, J. (2021). *El paciente y la calidad del servicio en un Hospital de Milagro*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.
- Morocho, I. d. (2022). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36849/1/057%20ADE.pdf>

- Navas, S. (2018). *Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato de junio a septiembre del 2015*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Nieto, R. (18 de Mayo de 2019). *Universidad Nacional San Agustín de Arequipa*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9382>
- Oblado, A. (2020). *La metodología de investigación*. Esic: México. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=GT4xEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR13&dq=investigaci%C3%B3n+cuantitativa+y+cualitativa&ots=yVEb_oA&sig=S_zAIFRruZxr73r4x8pkcUBJ7Vg&redir_esc=y#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa&f=false
- Olimpo, G. (2022). *La investigación cuantitativa*. México: Scielo.
- Organización Mundial de la Salud. (23 de mayo de 2023). *Servicios sanitarios de calidad: Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Pérez, C. (2018). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. Perú: ScieElo.
- Pinzon, A. (2019). Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-geriatria-gerontologia-124-articulo-validacion-del-indice-valoracion-salud-13006100>
- Pozo, W. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020*. Guayaquil: Universidad Cesar Vallejo.
- Ramos, R. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*. Perú: ScieElo.
- Ramos, R. M., Pratts, M. F., González, M. D., Bernal, C. C., Jiménez, E. V., Flores, G. L., & Gutiérrez, R. C. (2008). La calidad de la atención en salud. *Oral*, 9(S1), 2-20.

- Reyes, C. (2019). Evaluación de la satisfacción del paciente en servicios de salud en España. *Revista de Economía y Empresa*, 43(1), 101-118.
- Reyes, S. (2019). *Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México*. Madrid: Esci.
- Ríos, L. (2022). *La atención primaria y la calidad al paciente*. Mexico: Esic.
- Rojas, T. L., & Castillo, J. L. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investigación y Educación en enfermería*, 22(2), 128-137.
- Romero Rojas, K. (2020). *Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil*. Guayaquil.
- Rubio et al. (2018). *DICCIONARIO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN SANITARIA*. Obtenido de <http://gesdoc.isciii.es/gesdoccontroller?action=download&id=16/01/2019-18449aa851>
- Saez, R. (2020). *Técnicas de promoción de salud bucal en el adulto mayor*. Mexico: SciElo.
- Salud. (2012). *Modelo Operativo de Promoción de la Salud*. México.
- San Miguel Fernandez, A. (2018-2019). Obtenido de http://dspace.umh.es/bitstream/11000/8188/1/ANGELA_SAN_MIGUEL_FERNANDEZ_PDF.pdf
- Sánchez, A. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas*. Lima: SciElo.
- Sánchez, J. (2012). *La motivación del personal de enfermería, en relación con la satisfacción del usuario desde la perspectiva del familiar*.
- Silva Vega, C., Mursuli Sosa, M. Z., Llano Gil, E. A., & Manso Fernández, E. (2022). Evaluación de la calidad del Servicio de Estomatología General Integral. Policlínico Camilo Cienfuegos de Sancti Spíritus. *Gaceta Médica Espirituana*, 24(2) , 0-0.

- Smith, A. B. (2017). Assessing patient satisfaction: Concepts, applications, and challenges. *Advances in Health Care Management*, 19, 161-180.
- Smith, J. K. (2010). Understanding patient satisfaction. *New England Journal of Medicine*, 362(15), 1439-1441.
- Tejada, I. (2019). *El servicio municipal, de Salud en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Salesiana.
- Urrea, S. (2019). *Calidad de vida y salud bucal: Perspectiva de adultos mayores atendidos en la red hospitalaria pública de Medellín, Colombia*. Medellín: Red de atención al adulto mayor.
- Vargas, W. (2020). *La calidad de atención al paciente hospitalario*. Madrid: Scielo.
- Velasquez, L. (2020). *Calidad de vida relacionada con la salud oral en adultos mayores. Instrumentos de evaluación*. México: Revista de calidad de vida de adultos mayores.
- Vergara, R. (2018). *Diseño de indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Viteri, L. (2021). *Valoración geriátrica integral en adultos mayores hospitalizados a nivel nacional*. Madrid: Esic.
- Wolfe, A. (2001). Institute of Medicine report: crossing the quality chasm: a new health care system for the 21st century. *Policy, Politics, & Nursing Practice*, 2(3), 233-235.
- Zhingre, J. (2022). *La satisfacción del paciente en el área de ginecología en el Hospital Guayaquil*. Perú: UCV.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de variables operacional

Título: Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil, 2023

Varia bles de estudio	Definic ión conceptual	Definici ón operacional	Dimensión	Indicadores	Esc ala valorativa
Calid ad de atención (Calidad objetiva)	la calidad de la atención hace referencia a la medida en que los servicios de salud proporcionad os a las personas y poblaciones de pacientes mejoran o ayudan a incrementar la probabilidad	la variable de calidad de la atención se la medirá en base a los rangos bueno, regular y malo de acuerdo al porcentaje obtenido mediante la aplicación de la escala o la valoración de la calidad de atención, esto	Fiabilidad	Nivel de confianza	Inte rvalo Ordinal Muy satisfecho Sati sfecho Neu tro
				Conocimiento	
				Destreza	
			Capacidad de Respuesta	Habilidades demostradas para ejecutar el servicio	
				Nivel de eficiencia para ejecutar el servicio	
			Seguridad	Confiabilidad	
				Credibilidad	
				Cuidado durante la atención	
			empatía	Trato al paciente	
				Sensibilidad	
				Capacidad perceptiva	

<p>de alcanzar se realizará a los resultados través de un de salud cuestionario deseados. de 22 ítems el (Organización que se Mundial de la conformara de Salud, 2023) cinco dimensiones las cuales son: la fiabilidad en la cual se medirán los aspectos éticos, humanización y buenas prácticas de conducta; la dimensión de capacidad de respuesta, se evaluará mediante el desempeño, la rapidez, la información oportuna, la empatía será otra dimensión a evaluar la</p>	<p>Instalaciones Y Equipamiento (Tangibilidad)</p>	<p>Nivel de Higiene de las instalaciones</p>	<p>Equipamiento necesario</p>	<p>Insa tisfecho</p> <p>Muy insatisfech o</p>
			<p>Funcionalidad de los equipos</p>	

cual se medirá mediante la amabilidad, respeto e interés del profesional de la salud hacia los pacientes; la dimensión de seguridad se la medirá conforme la privacidad y confianza generada en el paciente y la dimensión de la tangibilidad con aspectos básicos como equipamiento e insumos.

Satisfacción del paciente (Calidad subjetiva)	La satisfacción del paciente hace referencia a la complacencia que experimenta	la variable de satisfacción del paciente se la medirá en base a los rangos bueno, regular y malo	Atención Administrativa	Nivel de eficiencia en la atención	Intervalo Ordinal Muy satisfecho
--	--	--	-------------------------	------------------------------------	--

un individuo de acuerdo al en relación porcentaje con la obtenido atención que mediante la recibe en sus aplicación de diferentes la escala facetas. En el valorativa de contexto de la la precepción salud, el de los término se pacientes, aplica al esto se paciente, realizará a quien es aquel través de un receptor de cuestionario los servicios de 12 ítems el proporcionad que se os por un conformará de médico u otro dos profesional de dimensiones la salud, ya las cuales son: sea a través atención de un examen administrativa médico, donde se tratamiento o evaluará el intervención tiempo de (Jones & espera, y la Brown, 2015; accesibilidad a Smith, 2010). los servicios; la atención medica será

Satisfecho

Neutro

Insatisfecho

Muy insatisfecho

otra dimensión
a medir en
base a la
percepción del
usuario en
cuanto a tarto
recibido por
parte del
personal
desde la
llegada al
establecimient
o pre y post
consulta.

Anexo 2 Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Calidad de la atención del paciente en el servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil, 2023

Califique las siguientes preguntas de acuerdo a la atención que usted ha recibido. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

CODIFICACION				
1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutr	Satisfecho	Muy y Satisfecho

Datos generales

Sexo

Masculino ()

Femenino ()

Grado de Instrucción

Primaria () Secundaria ()

Técnica () Superior () Ninguna ()

Edad

Ocupación

ón

o	Dimen siones	Pregunta	CALIF ICACIÓN				
	Fiabili dad	1. ¿Ud. o su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a la unidad móvil, sin importar su condición socioeconómica?					
		2. ¿Ud. ¿O su familia fueron atendidos considerando su problema dental?					
		3. ¿Su atención dental estuvo a cargo del odontólogo?					
		4. ¿El odontólogo que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. ¿O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema dental?					
		5. ¿El consultorio dental de la unidad móvil contó con los insumos y materiales que necesito el odontólogo?					
	Capac idad de respuesta	6. ¿La atención por parte de la auxiliar en cuanto a la admisión fue rápida?					
		7. ¿La atención del odontólogo fue rápida?					
		8. ¿Se soluciono su problema dental de manera oportuna?					
		9. ¿Se le explico con claridad los procedimientos dentales a realizar?					
0	Seguri dad	¿El odontólogo que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud dental?					
1		¿Durante su atención en el consultorio dental se respetó su privacidad?					
2		¿El médico que le atendió le realizó un examen dental completo y minucioso por el problema de salud bucal por el cual fue atendido?					
3		¿El problema de salud bucal por el cual usted fue atendida se ha resuelto o mejorado?					
4	Empat ía	¿El odontólogo lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?					

5		¿El odontólogo le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?					
6		¿Ud. Comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					
7		¿Ud. Comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
8		¿Ud. Comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, ¿efectos adversos?					
9	Tangi bilidad	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de odontología le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
0		¿la unidad móvil contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
1		¿el consultorio odontológico conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
2		¿Los ambientes del servicio de odontología estuvieron limpios y cómodos?					

**Cuestionario de Satisfacción del paciente en el servicio de
estomatología en una unidad móvil de Guayaquil, 2023**

Califique las siguientes preguntas de acuerdo a la atención que usted ha recibido. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

CODIFICACION				
1	2	3	4	5
Muy Insatisfech o	Insatisfech o	Neutr o	Satisfech os	Mu y Satisfech o

Datos generales

Sexo

Masculino ()

Femenino ()

Grado de Instrucción

Primar
ia ()

Secunda
ria ()

Técnica ()
or ()

Superi
na ()
Ningu

Edad

Ocupaci

ón

o	Dime nsiones	Pregunta	CALIFICACIÓN				
	Atenci ón administrativ a	Fue adecuado el tiempo que pasó desde que obtuvo el turno hasta la atención.					
		El tiempo de espera en consulta fue adecuado					

		Las señalizaciones y carteles para orientarse en la unidad móvil son los adecuados					
		La comodidad en el consultorio odontológico es adecuada					
		Fue fácil obtener el turno en la unidad móvil					
		Tiene facilidad de volver a obtener consultas en el área de odontología					
	Atención médica	El trato por parte del personal de la unidad móvil es el adecuado					
		El trato por parte del personal del servicio de estomatología fue el correcto					
		El cuidado durante la consulta dental fue el correcto					
0		La duración de la consulta fue la adecuada					
1		La información recibida en el área de odontología sobre su problema de salud bucal fue clara.					
2		La información recibida sobre el procedimiento bucal a realizar fue clara.					

4		¿El odontólogo que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. ¿O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema dental?					X				X							X
5		¿el consultorio dental de la unidad móvil contó con los insumos y materiales que necesito el odontólogo?					X				X							X
6	Capacidad de respuesta	¿La atención por parte de la auxiliar en cuanto a la admisión fue rápida?					X				X							X
7		¿La atención del odontólogo fue rápida?					X				X							X
8		¿Se soluciono su problema dental de manera oportuna?					X				X							X
9		¿Se le explico con claridad los procedimientos dentales a realizar?					X				X							X
10	Seguridad	¿El odontólogo que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud dental?					X				X							X
11		¿Durante su atención en el consultorio dental se respetó su privacidad?					X				X							X
12		¿El médico que le atendió le realizó un examen dental completo y minucioso por el problema de salud bucal por el cual fue atendido?					X				X							X
13		¿El problema de salud bucal por el cual usted fue atendida se ha resuelto o mejorado?																
14	Empatía	¿El odontólogo lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?					X				X							X
15		¿El odontólogo le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?					X				X							X
16		¿Ud. Comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					X				X							X

Fuente: Validación de cuestionario de la calidad realizado por la Msc. Ingrid Inés Mero Barzola (**Anexo A**)

17		¿Ud. Comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?			X			X			X
18		¿Ud. Comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, ¿efectos adversos?			X			X			X
19		¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de odontología le parecen adecuados para orientar a los pacientes?			X			X			X
20	Tangibilidad	¿la unidad móvil contó con personal para informar y orientar a los pacientes?			X			X			X
21		¿el consultorio odontológico contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			X			X			X
22		¿Los ambientes del servicio de odontología estuvieron limpios y cómodos?			X			X			X

OBSERVACIONES _____

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Msc. Ingrid Ines Mero Barzola

Especialidad del validador: Magister en Gerencia de los Servicios de la Salud

F: 

C.I. 0923663355

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

Fuente: Validación de cuestionario de la calidad realizado por la Msc. Ingrid Inés Mero Barzola (**Anexo A**)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del cuestionario SERVQHOS para valorar la satisfacción del paciente

Cuestionario de Satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil, 2023

Califique las siguientes preguntas de acuerdo a la atención que usted ha recibido. Utilice una escala numérica del 1 al 4

Codificación			
1	2	3	4
No cumple el criterio	Bajo Nivel	Moderado Nivel	Alto Nivel

Datos generales

Sexo

Masculino ()

Femenino ()

Grado de Instrucción

Primaria ()

Secundaria ()

Técnica ()

Superior ()

Ninguna ()

Edad

Ocupación

N.º	Dimensión	Pregunta	Claridad				Coherencia				Relevancia							
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Atención administrativa	Fue adecuado el tiempo que pasó desde que obtuvo el turno hasta la atención.				X											X	
2		El tiempo de espera en consulta fue adecuado				X											X	
3		Las señalizaciones y carteles para orientarse en la unidad móvil son los adecuados				X												X
4		La comodidad en el consultorio odontológico es adecuada				X												X

Fuente: Validación de cuestionario de la Satisfacción realizado por la Msc. Ingrid Inés Mero Barzola (**Anexo B**)

5		Fue fácil obtener el turno en la unidad móvil			X			X			X
6		Tiene facilidad de volver a obtener consultas en el área de odontología			X			X			X
7	Atención médica	El trato por parte del personal de la unidad móvil es el adecuado			X			X			X
8		El trato por parte del personal del servicio de estomatología fue el correcto			X			X			X
9		El cuidado durante la consulta dental fue el correcto			X			X			X
10		La duración de la consulta fue la adecuada			X			X			X
11		La información recibida en el área de odontología sobre su problema de salud bucal fue clara			X			X			X
12		La información recibida sobre el procedimiento bucal a realizar fue clara			X			X			X

OBSERVACIONES _____

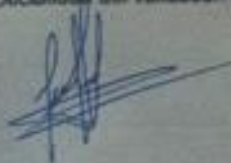
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Msc. Ingrid Ines Mero Barzola

Especialidad del validador: Magister en Gerencia de los Servicios de la Salud

F:



C.I. 0923663355


¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

Fuente: Validación de cuestionario de la Satisfacción realizado por la Msc. Ingrid Inés Mero Barzola (**Anexo B**)


Quito, 28/05/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO


La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que MERO BARZOLA INGRID INES, con documento de identificación número 0923663355, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: MERO BARZOLA INGRID INES
Número de documento de identificación: 0923663355
Nacionalidad: Ecuador
Género: FEMENINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-12-1174122
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	ODONTOLOGA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2012-11-05
Observaciones	

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación
Punto de atención al Usuario: Whycapac 17-07 y Alameda, edificio Corfco, Quito
Edificio Matriz: Alameda 17-03 entre Av. Diego de Almagro y Whycapac
Código Postal: 170106, Quito - Ecuador. Teléfono: 593 2 2004-300



Fuente: secretaria de Educación Superior Ciencia Tecnología y Educación (SENECYT) Documento de validez de los títulos profesionales de la Msc. Ingrid Inés Mero Barzola (**Anexo C**)

Gobierno del Ecuador
 REPÚBLICA DEL ECUADOR
 PRESIDENCIA

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1028-2021-232+021
Institución de origen	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE LA SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2021-06-30
Observaciones	

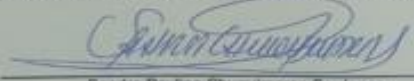
OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2016.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SG-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas
 Directora de Registro de Títulos
 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación
 Punto de Atención al Usuario: Whimbor 17 37 y Alameda - 090350332 Guayaquil
 Edificio Matrix: República 17 160 entre Av. Diego de Almagro y Alameda
 Código Postal: 170300 Guayaquil, Ecuador. Teléfono: 0052 9 2604 200

GENERADO: 28/05/2023 10:07 AM



Fuente: secretaria de Educación Superior Ciencia Tecnología y Educación (SENECYT) Documento de validez de los títulos profesionales de la Msc. Ingrid Inés Mero Barzola (**Anexo C**)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del cuestionario SERVQHOS para valorar la calidad de atención al paciente

Cuestionario de Calidad de la atención del paciente en el servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil, 2023

Califique las siguientes preguntas de acuerdo a la atención que usted ha recibido. Utilice una escala numérica del 1 al 4

Codificación			
1	2	3	4
No cumple el criterio	Bajo Nivel	Moderado Nivel	Alto Nivel

Datos generales

Sexo

Masculino ()

Femenino ()

Grado de Instrucción

Primaria ()

Secundaria ()

Técnica ()

Superior (X)

Ninguna ()

Edad

Ocupación

N o.	Dimensión	Pregunta	Calificación por juicio de experto																					
			Claridad				Coherencia				relevancia													
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4										
1	Fiabilidad	¿Ud. ¿O su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a la unidad móvil, sin importar su condición socioeconómica?				X							X											X
2		¿Ud. ¿O su familia fueron atendidos considerando su problema dental?			X								X											X
3		¿Su atención dental estuvo a cargo del odontólogo?				X							X											X

Fuente: Validación de cuestionario de la Satisfacción realizado por la Msc. Carmen Lorena Cárdenas Ochoa (**Anexo D**)

4		¿El odontólogo que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. ¿O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema dental?		X			X				X
5		¿el consultorio dental de la unidad móvil contó con los insumos y materiales que necesito el odontólogo?		X			X				X
6	Capacidad de respuesta	¿La atención por parte de la auxiliar en cuanto a la admisión fue rápida?		X			X				X
7		¿La atención del odontólogo fue rápida?		X			X				X
8		¿Se solucionó su problema dental de manera oportuna?		X			X				X
9		¿Se le explico con claridad los procedimientos dentales a realizar?		X			X				X
10	Seguridad	¿El odontólogo que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud dental?		X			X				X
11		¿Durante su atención en el consultorio dental se respetó su privacidad?		X			X				X
12		¿El médico que le atendió le realizó un examen dental completo y minucioso por el problema de salud bucal por el cual fue atendido?		X			X				X
13		¿El problema de salud bucal por el cual usted fue atendida se ha resuelto o mejorado?		X			X				X
14	Empatía	¿El odontólogo lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?		X			X				X
15		¿El odontólogo le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?		X			X				X
16		¿Ud. Comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?		X			X				X

Fuente: Validación de cuestionario de calidad realizado por la Msc. Carmen Lorena Cárdenas Ochoa (**Anexo D**)

17		¿Ud. Comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?			X			X										X	
18		¿Ud. Comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, ¿efectos adversos?				X		X										X	
19	Tangibilidad	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de odontología le parecen adecuados para orientar a los pacientes?				X		X										X	
20		¿La unidad móvil contó con personal para informar y orientar a los pacientes?				X		X										X	
21		¿El consultorio odontológico contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?				X			X										X
22		¿Los ambientes del servicio de odontología estuvieron limpios y cómodos?				X			X										X

OBSERVACIONES: _____

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Msc. Carmen Lorena Cárdenas Ochoa

Especialidad del validador: Magister Gestión en gestión de la calidad y auditoría en salud



C.I. 1715455018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

Fuente: Validación de cuestionario de calidad realizado por la Msc. Carmen Lorena Cárdenas Ochoa (**Anexo D**)

**Certificado de validez de contenido del cuestionario SERVQHOS para valorar
la satisfacción del paciente**

**Cuestionario de Satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en
una unidad móvil de Guayaquil, 2023**

Califique las siguientes preguntas de acuerdo a la atención que usted ha recibido.
Utilice una escala numérica del 1 al 4

Codificación			
1	2	3	4
No cumple el criterio	Bajo Nivel	Moderado Nivel	Alto Nivel

Datos generales

Sexo

Masculino ()

Femenino ()

Grado de Instrucción

Primaria ()

Secundaria ()

Técnica ()

Superior ()

Ninguna ()

Edad

Ocupación

N o.	Dimensión	Pregunta	Claridad				Coherencia				Relevancia						
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
1	Atención administrativa	Fue adecuado el tiempo que pasó desde que obtuvo el turno hasta la atención.				x										x	
2		El tiempo de espera en consulta fue adecuado				X				x						x	
3		Las señalizaciones y carteles para orientarse en la unidad móvil son los adecuados				x				x				X			
4		La comodidad en el consultorio odontológico es adecuada				x										x	

Fuente: Validación de cuestionario de satisfacción realizado por la Msc. Carmen Lorena Cárdenas Ochoa (**Anexo D**)

Quito, 28/05/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que GARDENAS OCHOA CARMEN LORENA, con documento de identificación número 0922559836, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: CARDENAS OCHOA CARMEN LORENA
Número de documento de identificación: 0922559836
Nacionalidad: Ecuador
Género: FEMENINO

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1031-2022-2563190
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GESTION DE LA CALIDAD Y AUDITORIA EN SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2022-11-16
Observaciones	

Fuente: secretaria de Educación Superior Ciencia Tecnología y Educación (SENESCYT) Documento de validez de los títulos profesionales de la Msc. Carmen Lorena Cárdenas Ochoa (**Anexo C**)

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-12-1162912
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MEDICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2012-09-19
Observaciones	

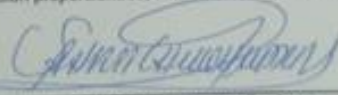
OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 125 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas
Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación
Punto de Atención al Usuario: Whistonar 3.3.37 y Huancabamba, 991253936
Edificio Platero: Huancabamba 3.7.193 entre Av. Diego de Almagro y Huancabamba
Código Postal: 170100, Guayaquil - Ecuador. Teléfono: 005 2 2254 200

GENERADO 28/05/2023 10:58 PM



Fuente: secretaria de Educación Superior Ciencia Tecnología y Educación (SENACYT) Documento de validez de los títulos profesionales de la Msc. Ingrid Inés Mero Barzola (**Anexo C**)

Certificado de validez de contenido del cuestionario SERVQHOS para valorar la calidad de atención al paciente

Cuestionario de Calidad de la atención del paciente en el servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil, 2023

Califique las siguientes preguntas de acuerdo a la atención que usted ha recibido. Utilice una escala numérica del 1 al 4

Codificación			
1	2	3	4
No cumple el criterio	Bajo Nivel	Moderado Nivel	Alto Nivel

Datos generales

Sexo

Masculino ()

Femenino ()

Grado de Instrucción

Primaria ()

Secundaria ()

Técnica ()

Superior ()

Ninguna ()

Edad

Ocupación

N o.	Dimensión	Pregunta	Calificación por juicio de experto														
			Claridad				Coherencia				relevancia						
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
1	Fiabilidad	¿Ud. ¿O su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a la unidad móvil, sin importar su condición socioeconómica?				x						x					x
2		¿Ud. ¿O su familia fueron atendidos considerando su problema dental?				x						x					x
3		¿Su atención dental estuvo a cargo del odontólogo?				x						x					x

Fuente: Validación de cuestionario de calidad realizado por la Msc. Luis Fernando Cordero Pincay (Anexo E)

17		¿Ud. Comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?				X				x									x
18		¿Ud. Comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis; ¿efectos adversos?				x				x									X
19		¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de odontología le parecen adecuados para orientar a los pacientes?				X				x									x
20	Tangibilidad	¿la unidad móvil contó con personal para informar y orientar a los pacientes?				x				x									X
21		¿el consultorio odontológico conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?				X				x									x
22		¿Los ambientes del servicio de odontología estuvieron limpios y cómodos?				x					x								

OBSERVACIONES _____

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable (x)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Msc. Luis Fernando Cordero Pincay.

Especialidad del validador: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud



LOIS FERNANDO
 CORDERO PINCAY

F:

C.I. 0917784092

Fuente: Validación de cuestionario de calidad realizado por la Msc. Luis Fernando Cordero Pincay (**Anexo E**)



Certificado de validez de contenido del cuestionario SERVQHOS para valorar la satisfacción del paciente

Cuestionario de Satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil, 2023

Califique las siguientes preguntas de acuerdo a la atención que usted ha recibido. Utilice una escala numérica del 1 al 4

Codificación			
1	2	3	4
No cumple el criterio	Bajo Nivel	Moderado Nivel	Alto Nivel

Datos generales

Sexo

Masculino ()

Femenino ()

Grado de Instrucción

Primaria ()

Secundaria ()

Técnica ()

Superior ()

Ninguna ()

Edad

Ocupación

N o.	Dimensión	Pregunta	Claridad				Coherencia				Relevancia			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Atención administrativa	Fue adecuado el tiempo que pasó desde que obtuvo el turno hasta la atención.				x								x
2		El tiempo de espera en consulta fue adecuado			X			X						x
3		Las señalizaciones y carteles para orientarse en la unidad móvil son los adecuados				x								x
4		La comodidad en el consultorio odontológico es adecuada				x								x

Fuente: Validación de cuestionario de satisfacción realizado por la Msc. Luis Fernando Cordero Pincay (Anexo E)

5		Fue fácil obtener el turno en la unidad móvil							x					x					X	
6		Tiene facilidad de volver a obtener consultas en el área de odontología							X					x			x			
7	Atención médica	El trato por parte del personal de la unidad móvil es el adecuado							x					x					X	
8		El trato por parte del personal del servicio de estomatología fue el correcto							X					x					x	
9		El cuidado durante la consulta dental fue el correcto								x					x					X
10		La duración de la consulta fue la adecuada								X					x				x	
11		La información recibida en el área de odontología sobre su problema de salud bucal fue clara.								x									x	
12		La información recibida sobre el procedimiento bucal a realizar fue clara.													X				x	

OBSERVACIONES _____

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
 Apellidos y nombres del juez validador: Mgs. Luis Fernando Cordero Pincay.
 Especialidad del validador: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

F:  **LUIS FERNANDO
CORDERO PINCAY**

C.I. 0917784092

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Fuente: Validación de cuestionario de satisfacción realizado por la Msc. Luis Fernando Cordero Pincay (**Anexo E**)

Quito, 28/05/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que CORDERO PINCAY LUIS FERNANDO, con documento de identificación número 0917784092, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: CORDERO PINCAY LUIS FERNANDO
Número de documento de identificación: 0917784092
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-2018-2017199
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	LICENCIADO EN ENFERMERIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2018-11-12
Observaciones	

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Punto de Atención al Usuario: Interojos 57, 57 y Alameda, edificio Delfino, Quito
Edificio Morán: Páez 163 entre Av. Diego de Almagro y Wintuar
Código Postal: 170506, Quito - Ecuador. Teléfono: 593 2 3954 300



Fuente: secretaria de Educación Superior Ciencia Tecnología y Educación (SENESCYT) Documento de validez de los títulos profesionales de la Msc. Luis Fernando Cordero Pincay (**Anexo C**)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	6043209262
Institución de origen	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Institución que reconoce	
Título	MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Tipo	Extranjero
Fecha de registro	2023-03-03
Observaciones	

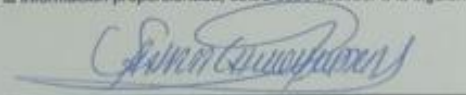
OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformativa a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior, Según la Resolución RPC-SD-16-No.256-2018.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas
Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación
Punto de Atención al Usuario: Dña. María C. S. y Abadía, s/n, Quito
Edificio Mater: Avenida C-3 del Centro de Comercio y Oficinas
Codigo Postal: 17030 Quito - Ecuador. Teléfono: 0017788992

GENERADO: 28/05/2023 10:07 PM



Fuente: secretaria de Educación Superior Ciencia Tecnología y Educación (SENECYT) Documento de validez de los títulos profesionales de la Msc. Luis Fernando Cordero Pincay (**Anexo C**)



Certificado de validez de contenido del cuestionario SERVQHOS para valorar la calidad de atención al paciente

Cuestionario de Calidad de la atención del paciente en el servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil, 2023

Califique las siguientes preguntas de acuerdo a la atención que usted ha recibido. Utilice una escala numérica del 1 al 4

Codificación			
1	2	3	4
No cumple el criterio	Bajo Nivel	Moderado Nivel	Alto Nivel

Datos generales

Sexo

Masculino ()

Femenino ()

Grado de Instrucción

Primaria ()

Secundaria ()

Técnica ()

Superior ()

Ninguna ()

Edad

Ocupación

N o.	Dimensión	Pregunta	Calificación por juicio de experto											
			Claridad				Coherencia				relevancia			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Fiabilidad	¿Ud. ¿O su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a la unidad móvil, sin importar su condición socioeconómica?			3				2				2	
2		¿Ud. ¿O su familia fueron atendidos considerando su problema dental?			3					4				4
3		¿Su atención dental estuvo a cargo del odontólogo?			3				2				2	

Fuente: Validación de cuestionario de calidad realizado por la Msc. Cristhian Ramiro Vergara Macias (Anexo F)

4		¿El odontólogo que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. ¿O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema dental?		4		4		4	
5		¿el consultorio dental de la unidad móvil contó con los insumos y materiales que necesitó el odontólogo?		4		4		4	
6	Capacidad de respuesta	¿La atención por parte de la auxiliar en cuanto a la admisión fue rápida?		4		4		4	
7		¿La atención del odontólogo fue rápida?		4		4		4	
8		¿Se soluciono su problema dental de manera oportuna?		4		4		4	
9		¿Se le explico con claridad los procedimientos dentales a realizar?		4		4		4	
10	Seguridad	¿El odontólogo que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud dental?		4		4		4	
11		¿Durante su atención en el consultorio dental se respetó su privacidad?	2			4		4	
12		¿El médico que le atendió le realizó un examen dental completo y minucioso por el problema de salud bucal por el cual fue atendido?		3			4		4
13		¿El problema de salud bucal por el cual usted fue atendida se ha resuelto o mejorado?		4			4		4
14	Empatia	¿El odontólogo lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?		4		4		4	
15		¿El odontólogo le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?		4		4		4	
16		¿Ud. Comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	2			2		2	

Fuente: Validación de cuestionario de calidad realizado por la Msc. Cristhian Ramiro Vergara Macias (**Anexo F**)

17		¿Ud. Comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	2				2					2			
18		¿Ud. Comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, ¿efectos adversos?	2				2					2			
19		¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de odontología le parecen adecuados para orientar a los pacientes?				4						4			4
20	Tangibilidad	¿la unidad móvil contó con personal para informar y orientar a los pacientes?				4						4			4
21		¿el consultorio odontológico contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?				4						4			4
22		¿Los ambientes del servicio de odontología estuvieron limpios y cómodos?				4						4			4

OBSERVACIONES:

- 1) En la dimensión de fiabilidad se podría reformular preguntas que sean más fieles a la dimensión buscada, haciéndolas así más coherentes y relevantes con la dimensión correspondiente. Por citar en la pregunta: ¿Su atención dental estuvo a cargo del odontólogo?, la herramienta busca evaluar la calidad de atención odontológica, por lo cual el preguntar si fue atendido por un odontólogo solo sería relevante en el caso de que otro profesional de la salud supiera este rol, y al ser así la herramienta quedaría inválida. Sugiero reformular las preguntas de este apartado, a evaluar características de la atención que apunten a la dimensión de fiabilidad.
- 2) En la pregunta 11, se debería ser más específico en cuanto al término privacidad, ya que preguntas importantes que el profesional de salud interroge como parte de una buena anamnesis podría tomarse como una falta a la privacidad según la percepción del paciente.
- 3) En la pregunta 12, sugiero solo ser reformulada.
- 4) En la pregunta 16, teniendo en cuenta la escolaridad del paciente, su edad y otros factores, pueden ser brindados de la mejor explicación por parte del profesional, más sin embargo, no entender la explicación, por lo que se evalúa una percepción muy personal. Además en las preguntas 16, 17 y 18 se debe evaluar la empatía, por lo que sugiero abordarlo con otras preguntas.
- 5) Además, sugiero evaluar mediante las preguntas, indicadores objetivos, ya

Fuente: Validación de cuestionario de calidad realizado por la Msc. Cristhian Ramiro Vergara Macias (**Anexo F**)

que el tema de tesis menciona a estudiarse la satisfacción, siendo esta una percepción, por ende es subjetiva, y al hablar de calidad de atención en salud, debemos restringirnos a temas tangibles o medibles, ya que la satisfacción puede caer en temas de percepción o calidez y estos no son parte de la calidad en salud.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Msc. Cristhian Ramiro Vergara Macías

Especialidad del validador: Magister en Gestión de la Calidad y Auditoría en Salud

F:



C.R. CRISTHIAN RAMIRO
VERGARA MACIAS

C.I. 1312549957

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

Fuente: Validación de cuestionario de calidad realizado por la Msc. Cristhian Ramiro Vergara Macías (**Anexo F**)

5		Fue fácil obtener el turno en la unidad móvil			4			4			4
6		Tiene facilidad de volver a obtener consultas en el área de odontología	2			2			2		
7	Atención médica	El trato por parte del personal de la unidad móvil es el adecuado			4			3			3
8		El trato por parte del personal del servicio de estomatología fue el correcto			4			3			3
9		El cuidado durante la consulta dental fue el correcto	2					3			3
10		La duración de la consulta fue la adecuada		3				3			3
11		La información recibida en el área de odontología sobre su problema de salud bucal fue clara.		3				3			3
12		La información recibida sobre el procedimiento bucal a realizar fue clara.		3				3			3

OBSERVACIONES

- 1) La pregunta primera y segunda pregunta me parecen similares, sugiero diferenciarlas.
- 2) La comodidad es un tema muy subjetivo a evaluarse, por lo que el resultado podría ser incoherente en el contexto del establecimiento.
- 3) En la pregunta seis, esto podría ser evaluado en el caso de una consulta subsecuente.
- 4) Evaluar el trato es un punto subjetivo que puede abordarse con preguntas como: ¿El personal se presentó con sus nombres y le brindó la información que buscaba?
- 5) En las preguntas de la nueve a la diez se puede abordar con la firma del consentimiento informado, ya que este implica la de forma tangible la explicación de la enfermedad del paciente, el procedimiento a realizarse y su consentimiento para ello.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable (x)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Fuente: Validación de cuestionario de calidad realizado por la Msc. Cristhian Ramiro Vergara Macias (**Anexo F**)

Certificado de validez de contenido del cuestionario SERVQHOS para valorar la satisfacción del paciente

Cuestionario de Satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil, 2023

Califique las siguientes preguntas de acuerdo a la atención que usted ha recibido. Utilice una escala numérica del 1 al 4

Codificación			
1	2	3	4
No cumple el criterio	Bajo Nivel	Moderado Nivel	Alto Nivel

Datos generales

Sexo

Masculino ()

Femenino ()

Grado de Instrucción

Primaria ()

Secundaria ()

Técnica ()

Superior ()

Ninguna ()

Edad

Ocupación

N o.	Dimensión	Pregunta	Claridad				Coherencia				Relevancia							
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Atención administrativa	Fue adecuado el tiempo que pasó desde que obtuvo el turno hasta la atención.				4							4				4	
2		El tiempo de espera en consulta fue adecuado				4		2					2					
3		Las señalizaciones y carteles para orientarse en la unidad móvil son los adecuados				4							4					4
4		La comodidad en el consultorio odontológico es adecuada				4		2						2				

Fuente: Validación de cuestionario de satisfacción realizado por la Msc. Cristhian Ramiro Vergara Macias (**Anexo F**)

Apellidos y nombres del juez validador: Msc. Cristhian Ramiro Vergara Macías
Especialidad del validador: Magister en Gestión de la Calidad y Auditoría en Salud

F:



C.I. 1312549957

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

Fuente: Validación de cuestionario de satisfacción realizado por la Msc. Cristhian Ramiro Vergara Macias (**Anexo F**)

Quito, 30/05/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que VERGARA MACIAS CRISTHIAN RAMIRO, con documento de identificación número 1312549957, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: VERGARA MACIAS CRISTHIAN RAMIRO
Número de documento de identificación: 1312549957
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(x) de tercer nivel de grado

Número de registro	1009-2019-2091973
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI
Institución que reconoce	
Título	MEDICO CIRUJANO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2019-07-04
Observaciones	

Fuente: secretaria de Educación Superior Ciencia Tecnología y Educación (SENESCYT) Documento de validez de los títulos profesionales del Msc. Cristhian Ramiro Vergara Macías (**Anexo G**)

Título(a) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1031-2022-2536906
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GESTION DE LA CALIDAD Y AUDITORIA EN SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2022-10-05
Observaciones	

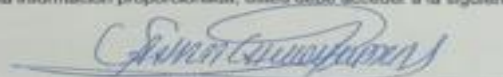
OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas
 Directora de Registro de Títulos
 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Fuente: secretaria de Educación Superior Ciencia Tecnología y Educación (SENECYT) Documento de validez de los títulos profesionales del Msc. Cristhian Ramiro Vergara Macías (**Anexo G**)

Certificado de validez de contenido del cuestionario SERVQHOS para valorar la calidad de atención al paciente

Cuestionario de Calidad de la atención del paciente en el servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil, 2023

Califique las siguientes preguntas de acuerdo a la atención que usted ha recibido. Utilice una escala numérica del 1 al 4

Codificación			
1	2	3	4
No cumple el criterio	Bajo Nivel	Moderado Nivel	Alto Nivel

Datos generales

Sexo

Masculino ()

Femenino ()

Grado de Instrucción

Primaria ()

Secundaria ()

Técnica ()

Superior (X)

Ninguna ()

Edad

Ocupación

N o.	Dimensión	Pregunta	Calificación por juicio de experto																			
			Claridad				Coherencia				relevancia											
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1	Fiabilidad	¿Ud. ¿O su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a la unidad móvil, sin importar su condición socioeconómica?				x								x								x
2		¿Ud. ¿O su familia fueron atendidos considerando su problema dental?			x					x												x
3		¿Su atención dental estuvo a cargo del odontólogo?				x								x								x

Fuente: Validación de cuestionario de calidad realizado por la Msc. María José Espín Salazar (**Anexo H**)

4		¿El odontólogo que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. ¿O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema dental?		x		x								x	
5		¿el consultorio dental de la unidad móvil contó con los insumos y materiales que necesito el odontólogo?				x							x	x	
6	Capacidad de respuesta	¿La atención por parte de la auxiliar en cuanto a la admisión fue rápida?		x					x					x	
7		¿La atención del odontólogo fue rápida?				x						x		x	
8		¿Se soluciono su problema dental de manera oportuna?			x					x					x
9		¿Se le explico con claridad los procedimientos dentales a realizar?			x					x					x
10	Seguridad	¿El odontólogo que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud dental?							x					x	
11		¿Durante su atención en el consultorio dental se respetó su privacidad?							x					x	
12		¿El médico que le atendió le realizó un examen dental completo y minucioso por el problema de salud bucal por el cual fue atendido?								x					x
13		¿El problema de salud bucal por el cual usted fue atendida se ha resuelto o mejorado?								x					x
14	Empatía	¿El odontólogo lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?							x					x	
15		¿El odontólogo le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							x					x	
16		¿Ud. Comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?								x					x

Fuente: Validación de cuestionario de calidad realizado por la Msc. María José Espín Salazar (**Anexo H**)

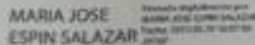
17		¿Ud. Comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?			x														x	
18		¿Ud. Comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, ¿efectos adversos?			x														x	
19	Tangibilidad	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de odontología le parecen adecuados para orientar a los pacientes?			x														x	
20		¿la unidad móvil contó con personal para informar y orientar a los pacientes?			x														x	
21		¿el consultorio odontológico contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			x															x
22		¿Los ambientes del servicio de odontología estuvieron limpios y cómodos?			x															x

OBSERVACIONES: En caso de ser necesario, sugiero acortar el cuestionario para los usuarios o a su vez realizar las preguntas de forma aleatoria, seleccionar máximo 5 preguntas.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD
 Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Msc. María José Espín Salazar

Especialidad del validador: Magister Gestión de los Calidad en Salud y Seguridad del Paciente

F:  MARIA JOSE ESPIN SALAZAR

C.I. 1715455018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Fuente: Validación de cuestionario de calidad realizado por la Msc. María José Espín Salazar (**Anexo H**)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del cuestionario SERVQHOS para valorar la satisfacción del paciente

Cuestionario de Satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil, 2023

Califique las siguientes preguntas de acuerdo a la atención que usted ha recibido. Utilice una escala numérica del 1 al 4

Codificación			
1	2	3	4
No cumple el criterio	Bajo Nivel	Moderado Nivel	Alto Nivel

Datos generales

Sexo

Masculino ()

Femenino ()

Grado de Instrucción

Primaria ()

Secundaria ()

Técnica ()

Superior ()

Ninguna ()

Edad

Ocupación

N o.	Dimensión	Pregunta	Claridad				Coherencia				Relevancia				
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Atención administrativa	Fue adecuado el tiempo que pasó desde que obtuvo el turno hasta la atención.				x					x				x
2		El tiempo de espera en consulta fue adecuado				x					x				x
3		Las señalizaciones y carteles para orientarse en la unidad móvil son los adecuados				x					x				x
4		La comodidad en el consultorio odontológico es adecuada				x					x				x

Fuente: Validación de cuestionario de satisfacción realizado por la Msc. María José Espín Salazar (**Anexo H**)

5	Atención médica	Fue fácil obtener el turno en la unidad móvil					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
6		Tiene facilidad de volver a obtener consultas en el área de odontología					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
7		El trato por parte del personal de la unidad móvil es el adecuado					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
8		El trato por parte del personal del servicio de estomatología fue el correcto					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
9		El cuidado durante la consulta dental fue el correcto					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
10		La duración de la consulta fue la adecuada					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
11		La información recibida en el área de odontología sobre su problema de salud bucal fue clara.					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
12		La información recibida sobre el procedimiento bucal a realizar fue clara.					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>

OBSERVACIONES _____

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Msc. María José Espín Salazar

Especialidad del validador: Magister Gestión de los Calidad en Salud y Seguridad del Paciente

F:
 MARIA JOSE Firma digitalizada
por MARIA JOSE ESPIN
 ESPIN SALAZAR
 SALAZAR Fecha: 2020.11.26
Hora: 15:07:19

C.I. 1715455018

Fuente: Validación de cuestionario de calidad realizado por la Msc. María José Espín Salazar (Anexo H)

Quito, 30/05/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que ESPIN SALAZAR MARIA JOSE, con documento de identificación número 1715455018, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: ESPIN SALAZAR MARIA JOSE
Número de documento de identificación: 1715455018
Nacionalidad: Ecuador
Género: FEMENINO

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1027-2022-2430621
Institución de origen	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2022-03-11
Observaciones	

Fuente: secretaria de Educación Superior Ciencia Tecnología y Educación (SENESCYT) Documento de validez de los títulos profesionales de la Msc. María José Espín Salazar (**Anexo I**)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1031-2022-2536905
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GESTION DE LA CALIDAD Y AUDITORIA EN SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2022-10-05
Observaciones	

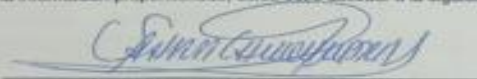
OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatora a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 125 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme al artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquirama Cardenas
 Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación
 Puntos de Atención al Ciudadano: Guayaquil 01 99 27 27 y Alajuela 01 99 27 27
 Edificio Páramo: Alajuela 01 99 27 27 y Edificio Páramo: Alajuela 01 99 27 27
 Callejón Páramo: Alajuela 01 99 27 27 y Callejón Páramo: Alajuela 01 99 27 27

GENERADO: 30/05/2023 09:07 PM



Fuente: secretaria de Educación Superior Ciencia Tecnología y Educación (SENECYT) Documento de validez de los títulos profesionales de la Msc. María José Espín Salazar (**Anexo I**)

valores encuesta	
1	no cumple con el criterio
2	bajo nivel
3	moderado nivel
4	alto nivel

Cuestionario 1:	Cuestionario de calidad - Claridad																						SUMA	
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
JUEZ 1/ LUIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
JUEZ 2/ CARMEN	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	82
JUEZ 3 /INGRID	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
JUEZ 4 / CRIST	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	76
JUEZ 5/ MAJO	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
VARIANZA	0,16	0,24	0,16	0,24	0	0,24	0	0	0,16	0	0,64	0,16	0,24	0	0	0,64	0,64	0,64	0	0	0	0	0	
SUMATORIA DE VARIANZAS	4,16																							
VARIANZA DE LAS SUMA DE LOS	17,44																							

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

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,7977283	Excelente confiabilidad
Número de ítems del instrumento	22	
Sumatoria de las varianzas de los ítems	4,16	
Varianza total del instrumento	17,44	

RANGO	Confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Fuente: Base de datos y evaluación del instrumento de calidad en cuanto al Alfa de Cronbach en cuanto al indicador de claridad dando como resultado una excelente confiabilidad se realizó mediante Microsoft Excel (**ANEXO J**)

Cuestionario 2:		Cuestionario de calidad - Coherencia																						
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	SUMA	
JUEZ 1/ LUIS	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	81	
JUEZ 2/ CARMEN	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	72
JUEZ 3 /INGRID	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
JUEZ 4 / CRIST	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	80
JUEZ 5/ MAJO	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
VARIANZA	0,64	0,16	0,64	0,56	0,16	0,24	0,16	0,16	0,16	0,16	0,24	0,16	0,16	0,24	0,16	0,56	0,64	0,24	0,16	0,16	0	0	0	0
SUMATORIA DE VARIANZAS	5,76																							
VARIANZA DE LAS SUMA DE LOS	28																							

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

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,8321088	Excelente confiabilidad
Número de ítems del instrumento	22	
Sumatoria de las varianzas de los ítems	5,76	
Varianza total del instrumento	28	

RANGO	Confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Fuente: Base de datos y evaluación del instrumento de calidad en cuanto al Alfa de Cronbach en cuanto al indicador de coherencia dando como resultado una excelente confiabilidad se realizó mediando Microsoft Excel **(ANEXO J)**

Cuestionario 3:

Cuestionario de calidad - Relevancia																							
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	SUMA
JUEZ 1/ LUIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	85
JUEZ 2/ CARMEN	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	81
JUEZ 3 /INGRID	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
JUEZ 4 / CRIST	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	78
JUEZ 5/ MAJO	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
VARIANZA	0,64	0,16	0,64	0,16	0	0,16	0	0	0	0	0	0	0	0,24	0	0,64	0,64	0,64	0,64	0,64	0	0	
SUMATORIA DE VARIANZAS	5,2																						
VARIANZA DE LAS SUMA DE LOS	13,04																						

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

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,6298569	Confiable
Número de ítems del instrumento	22	
Sumatoria de las varianzas de los ítems	5,2	
Varianza total del instrumento	13,04	

RANGO	Confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Fuente: Base de datos y evaluación del instrumento de calidad en cuanto al Alfa de Cronbach en cuanto al indicador de relevancia dando como resultado una excelente confiabilidad se realizó mediante Microsoft Excel **(ANEXO K)**

valores encuesta	
1	no cumple con el criterio
2	bajo nivel
3	moderado nivel
4	alto nivel

Cuestionario 1:	Cuestionario de Satisfacción - Claridad												SUMA
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
JUEZ 1/ LUIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	46
JUEZ 2/ CARMEN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
JUEZ 3 /INGRID	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
JUEZ 4 /CRIS	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	3	3	41
JUEZ 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
VARIANZA	0	0	0	0	0	0,64	0	0	0,64	0,24	0,24	0,16	
SUMATORIA DE VARIANZAS	1,92												
VARIANZA DE LAS SUMA DE LOS	7,36												

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

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,806324111	Excelente confiabilidad
Número de ítems del instrumento	12	
Sumatoria de las varianzas de los ítems	1,92	
Varianza total del instrumento	7,36	

RANGO	Confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Fuente: Base de datos y Evaluación del instrumento de satisfacción en cuanto al Alfa de Cronbach en cuanto al indicador de claridad dando como resultado una excelente confiabilidad se realizó mediando Microsoft Excel **(ANEXO K)**

Cuestionario de Satisfacción - Coherencia													
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	SUMA
JUEZ 1/ LUIS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	46
JUEZ 2/ CARMEN	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	45
JUEZ 3 /INGRID	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
JUEZ 4 /CRIS	4	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	36
JUEZ 5 /MAJO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
VARIANZA	0	0,56	0,16	0,64	0	0,64	0,16	0,16	0,16	0,24	0,16	0,16	
SUMATORIA DE VARIANZAS	3,04												
VARIANZA DE LAS SUMA DE LOS	19,84												

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

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,923753666	Excelente confiabilidad
Número de ítems del instrumento	12	
Sumatoria de las varianzas de los ítems	3,04	
Varianza total del instrumento	19,84	

RANGO	Confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Fuente: base de datos y evaluación del instrumento de satisfacción en cuanto al Alfa de Cronbach en cuanto al indicador de coherencia dando como resultado una excelente confiabilidad se realizó mediante Microsoft Excel (**ANEXO K**)

Cuestionario 3:	Cuestionario de Satisfacción - relevancia												
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	SUMA
JUEZ 1/ LUIS	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	46
JUEZ 2/ CARMEN	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	45
JUEZ 3 /INGRID	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
JUEZ 4 /CRIS	4	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	36
JUEZ 5/ MAJO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
VARIANZA	0	0,64	0,64	0,64	0	0,64	0,16	0,16	0,16	0,24	0,16	0,16	
SUMATORIA DE VARIANZAS	3,6												
VARIANZA DE LAS SUMA DE LOS	19,84												

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

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,892961877	Excelente confiabilidad
Número de ítems del instrumento	12	
Sumatoria de las varianzas de los ítems	3,6	
Varianza total del instrumento	19,84	

RANGO	Confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Fuente: Base de datos y evaluación del instrumento de satisfacción en cuanto al Alfa de Cronbach en cuanto al indicador de relevancia dando como resultado una excelente confiabilidad se realizó mediando Microsoft Excel **(ANEXO K)**

valores	
5	muy satisfecho
4	satisfecho
3	neutro
2	insatisfecho
1	muy insatisfecho

Cuestionario de calidad																						
ENCUESTADOS	Fiabilidad					capacidad de respuesta				seguridad				Empatia				Tangibilidad				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
pct 1	2	5	5	2	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	2
pct 2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5
pct 3	4	3	2	1	1	1	1	1	5	5	4	3	2	2	1	1	1	2	1	3	1	5
pct 4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	4	3	2	4	2
pct 5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4
pct 6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	3
pct 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
pct 8	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
pct 9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
pct 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4
pct 11	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	1
pct 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
muy satisfecho	8	11	10	6	10	11	10	8	12	11	10	8	11	10	11	9	6	7	8	7	9	3
satisfecho	3	0	1	1	0	0	0	3	0	1	1	3	0	1	0	2	1	2	1	0	2	4
neutro	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4	1	2	3	0	1	18
insatisfecho	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	2	0	12
muy insatisfecho	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	12
	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	264

Fuente: Base de datos del instrumento de calidad para realizar la V de Aiken en cuanto al pilotaje realizado con el 10% de la muestra, se realizado en Microsoft Excel **(ANEXO L)**

V de Aiken*					
Dimensión	itms	Media	V de Aiken*	Promedio Dimensión	Criterio
Fiabilidad	1	4,5	0,875	0,86666667	Posee una adecuada validez
	2	4,833333333	0,958333333		
	3	4,666666667	0,916666667		
	4	3,833333333	0,708333333		
	5	4,5	0,875		
capacidad de respuesta	6	4,666666667	0,916666667	0,90625	Posee una adecuada validez
	7	4,416666667	0,854166667		
	8	4,416666667	0,854166667		
	9	5	1		
seguridad	10	4,916666667	0,979166667	0,9375	Posee una adecuada validez
	11	4,75	0,9375		
	12	4,583333333	0,895833333		
	13	4,75	0,9375		
Empatia	14	4,666666667	0,916666667	0,841666667	Posee una adecuada validez
	15	4,666666667	0,916666667		
	16	4,5	0,875		
	17	3,916666667	0,729166667		
	18	4,083333333	0,770833333		
Tangibilidad	19	4,25	0,8125	0,760416667	Posee una adecuada validez
	20	4	0,75		
	21	4,5	0,875		
	22	3,416666667	0,604166667		

Rango	Criterio
V = > 0,8	Posee una adecuada validez
V = < 0,7	No tiene una adecuada validez

$$V = \frac{\bar{X} - l}{k}$$

Fuente: Se evidencia en la tabla la validez del instrumento en base a cada dimensión planteada en el instrumento de calidad, se realiza con Microsoft Excel (**ANEXO L**)

valores	
5	muy satisfecho
4	satisfecho
3	neutro
2	insatisfecho
1	muy insatisfecho

Cuestionario de Satisfacción													
	Atención administrativa						Atención medica						
ENCUSTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
pct 1	2	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
pct 2	1	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
pct 3	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	
pct 4	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
pct 5	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
pct 6	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	
pct 7	5	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	
pct 8	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
pct 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
pct 10	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
pct 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
pct 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	fi
muy satisfecho	2	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	0	11
satisfecho	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	6
neutro	1	4	2	1	1	1	1	1	0	0	0	1	13
insatisfecho	1	3	3	4	1	1	1	0	0	1	1	1	17
muy insatisfecho	6	4	5	7	9	9	9	10	10	9	9	10	97
	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	144

Fuente: Base de datos del instrumento de satisfacción para realizar la V de Aiken en cuanto al pilotaje realizado con el 10% de la muestra, se realizado en Microsoft Excel (**ANEXO M**)

V de Aiken*					
Dimensión	itms	Media	V de Aiken*	Promedio Dimensión	Criterio
Atención administrativa	1	3,583333333	0,645833333	0,770833333	Posee una adecuada validez
	2	3,833333333	0,708333333		
	3	3,75	0,6875		
	4	4,5	0,875		
	5	4,416666667	0,854166667		
	6	4,416666667	0,854166667		
Atención medica	7	4,416666667	0,854166667	0,864583333	Posee una adecuada validez
	8	4,5	0,875		
	9	4,416666667	0,854166667		
	10	4,333333333	0,833333333		
	11	4,333333333	0,833333333		
	12	4,75	0,9375		

Rango	Criterio
V = > 0,8	Posee una adecuada validez
V = < 0,7	No tiene una adecuada validez

$$V = \frac{X - l}{k}$$

Fuente: Se evidencia en la tabla la validez del instrumento en base a cada dimensión planteada en el instrumento de calidad, se realiza con Microsoft Excel (**ANEXO L**)

Anexo 4.- modelo de consentimiento informado



Consentimiento Informado

Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil, 2023

Investigadora: Aguirre Otero Paola Andrea

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil, 2023", cuyo objetivo es evaluar la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil en 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la carrera profesional Gestión de los Servicios de la Salud o programa presencial, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad de Guayaquil.

Describir el impacto del problema de la investigación. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil, 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de estomatología en una unidad móvil de Guayaquil, 2023"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de estomatología de la institución municipalidad de Guayaquil Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



Anexo 5. Resultado de reporte de similitud de turniting

Anexo 6. Solicitud de autorización para realizar la investigación

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Piura, 19 de Mayo del 2023

SEÑOR
DR. JUAN CARLOS GONZALES ALCIVAR
DIRECTOR DE SALUD E HIGIENE DEL MUNICIPIO DE GUAYAQUIL

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 19 de Mayo del 2023.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).


Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

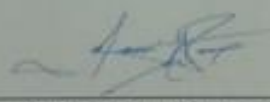
- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Aguirre Otero Paola Andrea
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los servicios de la salud
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA EN UNA UNIDAD MÓVIL DE GUAYAQUIL, 2023.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,




Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe UPG-UCV-Piura

*Recibido
22/05/2023
Dr. Gonzales*

