UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad de atención y satisfacción de pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023

TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR :

Zambrano Guerrero, Josuelin (orcid.org/0009-0007-9127-0274)

ASESORES:

Mg. Ramirez Calderón, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3991-974)

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

LIMA— PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mi madre, porque reconozco el impacto positivo que has tenido en mi desarrollo personal y profesional. Tu apoyo inquebrantable, tu sabiduría y tus palabras de aliento han sido fundamentales para mantenerme motivado y enfocado durante este proceso.

Agradecimiento

Querido Dios, no hay palabras suficientes para describir cuánto valoro tu presencia en mi vida y todo lo que has hecho por mí a lo largo de ella.

Agradezco a mi familia, por creer en mí cuando yo mismo dudaba de mis propias habilidades. Sus palabras de confianzame han impulsado a superar mis límites ya explorar nuevas posibilidades, en los momentos más difíciles.

Infinitas gracias al Mg. Blgo. Jorge Antonio Fupuy Chung, por el apoyo incondicional desde pregrado hasta mi post grado.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA:	17
3.1. Tipo y diseño de la investigación	17
3.2. Variable y Operacionalización:	18
3.3. Población , Muestra , muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimiento	23
3.6. Análisis de Datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV RESULTADOS.	24
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1 Organización y distribución de las variables Calidad de atención con susdimensiones 24
Tabla 2 Organización y distribución de la variable Satisfacción del Usuario.....26
Tabla 3 Distribución de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, según edad. 27
Tabla 4 Distribución de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, según sexo 28
Tabla 5 Distribución de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, según nivel educativo 29
Tabla 6 Correlación de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario 31
Tabla 7 Prueba de hipótesis para determinar la diferencia en el nivel de calidad de atención y satisfacción en el centro de salud de Chiclayo, según edad.....32
Tabla 8 Prueba de hipótesis para determinar la diferencia en el nivel de calidad de atención y satisfacción en el centro de salud de Chiclayo, según sexo 33
Tabla 9 Prueba de hipótesis para determinar la diferencia en el nivel de calidad de atención y satisfacción en el centro de salud de Chiclayo, según nivel educativo. 34

Resumen

El objetivo del estudio fue encontrar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023. Un estudio básico de nivel correlacional de tipo prospectivo, transversal, no experimental. Se realizó el estudio con una muestra de 100 pacientes atendidos entre los meses de enero a abril, encuestándose con los “Test de calidad de atención de Alvarado“ y “Test de satisfacción de Alvarado” con un grado de confiabilidad 0.886 y 0.862 respectivamente. Los resultados encontrados fueron RhO de 0.258 con un $p<0.256$,es decir si existe relación significante entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes odontológicos. Se concluye que si hay relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en pacientes atendidos en el Centro de salud Chosica del norte.

Palabras Clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, odontología

Abstract

The objective of the study was to find the relationship between the quality of care and satisfaction of dental patients in a health center, Chiclayo 2023. A basic study of correlational level of a prospective, cross-sectional, non-experimental type. The study was carried out with a sample of 100 patients treated between the months of January to April, surveying with the "Alvarado Care Quality Test" and "Alvarado Satisfaction Test" with a degree of reliability of 0.886 and 0.862 respectively. The results found were RhO of 0.258 with a p<0.256, that is, if there is a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of dental patients. It is concluded if there is a relationship between the quality of care and user satisfaction in patients treated at the Chosica del Norte Health Center.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, dentistry.

I. INTRODUCCIÓN

En China la satisfacción con el sistema de salud público mejoró significativamente entre los años 2006 al 2019, pues el gobierno chino realiza constantemente inversiones financieras protegidas, que cubren la demanda de la salud pública; pues busca cubrir la accesibilidad a cada uno de sus pobladores; así como también los incentivos económicos que brindan al personal de salud. (Zhu Y et al., 2022)

En el 2023, se agregó la Ley española "Ley de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud " que mencionaba tener una participación activa de los ciudadanos, calidad y equidad en el territorio español. Esta Ley describió la calidad de atención y la ejecución de herramientas vistas para un servicio. Mencionó la formación y desarrollo del profesional, la investigación, el uso de una historia clínica digital unificada, guías, protocolos e indicadores o un sistema unificado de informaciones. Sin embargo, no indica cuales son las necesidades de sus sistemas de calidad y gestión para todo el territorio del país y regiones españoles. Después de quince años de implementación, los principales desafíos son la falta de equidad en el gasto y el financiamiento, la salud de la población, el acceso médico y utilización a recursos médicos. (Pérez-Cantó et al., 2019)

La calidad de la atención muestra avances alentadores, pero aún es necesario reflexionar sobre las percepciones de los pobladores, quienes creen no es buena y expresan su insatisfacción de acuerdo a sus expectativas. Los problemas están en los servicios, incluida la entrega: escasez, mal trato de los empleados, riesgo de infección hospitalaria, mala estructura institucional, citas retrasadas, altas admisiones, etc. (Delgado et al., 2019)

Definen calidad como medición cualitativa con carácter objetivo y subjetivo que indica el grado de satisfacción. Se menciona que mientras mejor sea la calidad ofrecida, mayor será la satisfacción . En la última década , se ha mencionado que la medición de la calidad es importante debido a los intereses globalizados e internacionales de la salud pública. Esto se explica

por el cambio de estándares y la necesidad de una mejor atención, lo que se traduce en un mejor estilo de vida con menor riesgo. (Febres, R & Mercado, M, 2020)

La satisfacción es uno de los factores importantes que brindan el éxito de una organización sanitaria. Un centro de salud de calidad permite la fidelización de los pacientes y que retomen sus atenciones con regularidad. (Manzoor et al.,2019)

La atención odontológica peruana, en atención de primer nivel , se basa en tratamientos preventivos y restaurativos de baja a mediana complejidad como ; fluorización, limpieza, curaciones y extracciones dentales. La satisfacción y la calidad de atención, indica como estos establecimientos, cumplen con los usuarios, s u s percepciones y expectativas, que les ofrecen y como usuarios externos o los afiliados reciben una adecuada atención médica continua de calidad. (MINSA, 2017)

Las encuestas en algunos países muestran que el 30% de la población aún no tiene acceso a atención y tratamiento preventivo, y de quienes reciben atención y tratamiento preventivo, solo el 39% califica la calidad de la atención como buena. (Mitchell C , 2019)

Al menos 3600 millones o la mitad de habitantes de la Tierra, aún no tienen acceso oportuno a los servicios básicos de salud.(OMS, 2021)

MINSA se esfuerza por garantizar una cobertura de salud del 100% en todos los sectores demográficos, económicos y sociales, centrándose en la salud. Pero para lograr este objetivo, el gobierno necesita integrar varios sectores de la salud y promover fuertemente una gestión transparente y satisfactoria (Llanos et al., 2021)

En el centro de Salud Chosica del norte hasta hace un año el servicio de odontología contaba con una unidad dental antigua que no funcionaba constantemente y esto fue motivo a que exista quejas por parte de los usuarios. La Gerencia Regional de salud Lambayeque, realizó la entrega

de un sillón dental nuevo , permitiendo generar nuevas expectativas de los usuarios.

En tal sentido, se formuló la interrogante del problema general: ¿ Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023?

También se abordaron preguntas específicas: a) ¿ Existe diferencia en la calidad de atención y satisfacción de los pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023 , según edad ? ; b) ¿ Existe diferencia en la calidad de atención y satisfacción de los pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023 , según sexo? ; c) ¿ Existe diferencia en la calidad de atención y satisfacción de los pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023 , según nivel educativo?.

En un contexto similar, este estudio se justifica teóricamente debido a la escasez de estudios locales, lo que lo convierte en una base sólida para futuras investigaciones. Además, el estudio espera mejorar los indicadores de calidad, como también las percepciones de higiene y salud oral ; promoviendo la continuidad y fidelidad del tratamiento , de los pacientes, en la institución . Este estudio proporciona información sobre las posibles brechas en los servicios dentales y de salud que pueden afectar la satisfacción del paciente.

Desde una perspectiva de justificación práctica , este estudio permite crear políticas de mejora continua en el campo de la odontología. Ayudando a conocer áreas de desarrollo en la práctica odontológica de los centros de salud en general. La calidad abarca elementos como el ambiente, las salas de espera, la atención y el tratamiento realizado. Esto es fundamental porque la falta de atención de calidad puede llevar a la frustración del usuario y al olvido de otros tratamientos, lo que empeoraría en su salud bucal.

De acuerdo con la justificación metodológica, se propone utilizar el Test de Calidad de Alvarado ,para variable calidad ; El Test de Satisfacción de

Alvarado, para variable satisfacción, ya que utiliza preguntas observacionales de calidad y satisfacción a los pacientes atendidos. Esto puede ser más conveniente para los encuestados y reducir el tiempo dedicado a la encuesta, lo que puede ser la base para futuras investigaciones.

Objetivo principal o general: Establecer la asociación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes odontológicos de un centro de salud, Chiclayo 2023.

Objetivos secundarios o específicos: a) Determinar el nivel de calidad de atención y satisfacción de los pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023, según edad ; b) Determinar el nivel de calidad de atención y satisfacción de pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023 , según sexo; c) Determinar el nivel de calidad de atención y satisfacción de pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023 , según nivel educativo.

También se formuló una hipótesis general del problema. Si hay relación significante entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción de los pacientes odontológicos en un Centro de Salud Chiclayo 2023.

Así mismo las hipótesis específicas a) El nivel de calidad de atención y satisfacción en el centro de salud de Chiclayo, según edad; el grupo etario (26 a 39 años) presenta mayor nivel de satisfacción. 2023; b) El nivel de calidad de atención y satisfacción en el centro de salud Chiclayo 2023, según sexo; el sexo femenino presenta mayor grado de satisfacción que los varones ; c) El nivel de calidad de atención y satisfacción en el centro de salud Chiclayo 2023, según nivel educativo ;los pacientes con estudios superiores presentan mayor grado de satisfacción que los de secundaria completa.

II. MARCO TEÓRICO

Con antecedentes internacionales Iza ,A (2022) realizaron un estudio ecuatoriano de tipo cuantitativo y longitudinal en base al grado de satisfacción de pacientes en un centro dental especializado ecuatoriano, utilizando el cuestionario SERVQUAL aplicado a 145 usuarios. Se detectó que existió un alto nivel de satisfacción total en un 69.66%. No se encontró diferencias significativas con la satisfacción entre los sexos femenino y masculino. Se descubrió que mientras más edad presentaba elusuario, menor grado de satisfacción presentaba. Según la variable nivel educativo, no existió diferencias respecto al nivel de satisfacción. Este estudio es importante por el uso del cuestionario SERVQUAL y su metodología aplicada a variables externas como (sexo, edad, nivel educativo) que permitirá comparar resultados.

Amorín et al.(2019) Estudio brasileño. El objetivo es evaluar la satisfacción de los usuarios y la calidad prestada por la asistencia de salud pública de Brasil. Se evaluaron 37 262 usuarios mayores de 20 años con el modelo Luigi, que trata sobre las percepciones del desempeño del servicio en términos de disponibilidad, capacidad de respuesta, atención, actividad y coordinación. Se encontró que 65,51% usuarios reportaron satisfacción, y se concluyó que los usuarios de bajo nivel socioeconómico tenían mayores niveles de satisfacción que aumentaban con la edad, y se mencionó que al potenciar la calidad de atención , la salud bucal podría presentar alto indice de satisfacción en el paciente. Este estudio es importante porque utiliza otro método, el método SWAN, instrumento que permite medir la satisfacción usuarios y la calidad brindada por un centro salud.

Gonzales et al.(2019). Buscó determinar la calidad de la atención dental desde las perspectivas de la satisfacción del paciente en un centro de salud mexicano. Estudio prospectivo y cuantitativo, con 200 usuarios seleccionados aleatoriamente. Los resultados mostraron que 90 usuarios informaron un trato amable, el 67,5% informaron que recibieron una explicación del trato, el 74,5% informaron que recibieron charlas sobre el cuidado salud bucodental y el 36,5% evaluaron la espera de aatención.es

igualmente, bueno tener menos de 20 minutos y el 44,5% es igualmente bueno tener menos de 40 minutos. Concluyen que la satisfacción está enlazada con los tratos de amabilidad, tiempo para poder explicar el tratamiento, seguimientos y controles, resultado obtenido y la ausencia del dolor durante el procedimiento. Este estudio es importante porque ayuda a determinar o estimar el número de participantes en el estudio realizado.

Dopeykar et al. (2018). Estudió el grado de calidad un servicio dental iraní utilizando el modelo SERVQUAL. Desde agosto se han seleccionado 385 pacientes. Los resultados mostraron que los servicios no cumplieron sus expectativas de los usuarios, mientras que la calidad estaba fuertemente relacionada con la empatía y la confianza en el servicio brindado. Se estableció que se deben implementar medidas para generar servicios de calidad en todos los aspectos; pero enfatizando la capacidad de respuesta y la empatía. Este estudio es importante porque muestra una importante insatisfacción de los usuarios; lo que nos permite generar discusión futura con resultados y conclusiones.

Macarevich et al. (2018), En su estudio cuantitativo, buscaron encontrar el grado de calidad de los servicios de salud público y privado de 177ciudades brasileñas con 19 400 usuarios. El estudio siguió un enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo utilizando la "Encuesta Brasileña de Salud Bucal" y una escala tipo Likert de cinco puntos. Este estudio es metodológicamente importante porque combina una escala de satisfacción con la calidad recibida.

Como antecedentes nacionales tenemos a Fabian et al. (2022) en Lima, Perú. Estudio relacional entre la calidad de atención y satisfacción en clínicas dentales, durante el 2019 al 2020. estudio cuantitativo, transversaly descriptivo; A través de las encuestas SERVPERF (5 dimensiones) y la encuesta Ramírez (3 dimensiones). 150 usuarios participaron en la encuesta. Se encontró que el 93,30% experimentó una alta calidad de atención, mientras el 3,3% experimentó un nivel bajo. Así mismo, se encontró que el 96,7% presentaba un nivel satisfecho con la atención recibida y el 3,3% no se mostró satisfecho. Concluyen que si hay relación

directa con el nivel de calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Muestra importancia metodológica.

Amau et al. (2022) Un estudio en Lima, Perú. Presentó como objetivo encontrar el grado de calidad de atención de usuarios militares que recibieron atención odontológica en tiempos de Covid-19. Se realizó un estudio cuantitativo, durante el cual se entrevistó a 394 pacientes mediante un cuestionario SERVQUAL modificado. Resultó que el 82,9 % de los militares estaban satisfechos con la ayuda que recibieron. Las dimensiones evaluadas mostraron que la empatía puntuó 84,7% en satisfacción, 84,01% en seguridad, 73,6% en confiabilidad, 64,97% en capacidad de respuesta y 44,6% en elementos tangibles. Se encontró que la satisfacción era "aceptable" en la atención del hospital militar durante la pandemia. Este estudio es importante porque muestra los tiempos de tratamiento de con pandemia por el covid-19 , lo cual sirve como un antecedentes cronológico nacional.

Lara et al. (2020) realizó un estudio en Lima - Perú, que buscó determinar la calidad de atención de los usuarios de un hospital limeño. Estudio cuantitativo, observacional y transversal. Se encuestaron a 702 pacientes mayores de 18 años utilizando el instrumento SERVQUAL modificado. Se halló que el 88.6% de los usuarios de 35 y 49 años indicaron insatisfacción por las atenciones recibidas. Se concluyó que los pacientes que acudieron a ese hospital presentaron insatisfacción con la atención. Este estudio es importante porque permitirá discutir con los resultados que se encuentren en esta investigación.

Ramos et al (2020) Realizó un estudio en Lima, Perú, buscando establecer afinidad entre la calidad del servicio en un hospital privado. Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, encuestando a 123 pacientes. Se encontró que el 23% mencionó que la calidad del servicio era alta, un 58% la consideró media y un 19% la consideró baja. Se obtuvieron resultados de calidad en la dimensión de fiabilidad (49%), capacidad de respuesta (48%), seguridad (56%) y empatía (52%). Se encontró afinidad entre las

dos variables (calidad del servicio y satisfacción del usuario). Esta investigación es importante porque estudia a las dos variables a evaluar.

Por último, se realizó un estudio local en Chiclayo, departamento de Lambayeque, Perú, realizado por Wong W (2020). Buscó determinar el grado de calidad de la atención brindada por el área de Odontología. De tipo cuantitativo y descriptivo, encuestando a 214 pacientes utilizando una encuesta SERVQUAL. El nivel de satisfacción fue regular, con un 55% de satisfacción general. Además, se obtuvieron resultados de baja calidad en la dimensión de fiabilidad (88%), satisfacción regular con la capacidad de respuesta (73%), seguridad (66%), y alta satisfacción con la empatía (58%) y satisfacción regular con los aspectos tangibles (56%). Se concluyó que la atención en ese centro de salud fue regular. Este estudio local, permitirá relacionar y discutir con los resultados de cada dimensión.

La teoría "trilogía de Juran" refuerza la variable Calidad, se dice que consta de tres etapas: la planificación, el control y finalmente el proceso de mejora. Juran explica a la calidad como "servible" y definió 10 principios de mejora de la calidad. Estos principios incluyen crear conciencia sobre las oportunidades de mejora, primero establecer objetivos de mejora, seguido de desarrollar planes de mejora, organizar capacitaciones, implementar proyectos de resolución de problemas, informar sobre el progreso, reconocer individualmente el éxito, comunicar los resultados, medir el progreso y mantener el ritmo de mejora. A pesar del paso de los años, estos principios siguen siendo importantes y relevantes para las entidades públicas o privadas que buscan perfeccionar la calidad de sus servicios, reduciéndose sus costos y aumentándose la eficiencia. (Vásquez R, 2019)

Teoría de Herzberg, denominada como “Teoría de Motivación e Higiene” refuerza a la variable satisfacción. El autor Herzberg abordó ideas de como los humanos presentan dos naturalezas distintas que requieren satisfacer: la naturaleza animal, que se refiere a las necesidades fisiológicas básicas, y la naturaleza humana, que busca la autorrealización y el crecimiento psicológico. Estas consideraciones son relevantes al examinar la

motivación, ya que las personas tienden a tener una inclinación hacia sus satisfacciones, según sus naturalezas. (Medero S ,2019)

Las teorías filosóficas que refuerzan este estudio se basan en teorías hedonísticas como el eudenismo que deriva de terminología griega que significa “felicidad”, que se basa en la felicidad y satisfacción espiritual del hombre, con calma permanente de la vida sin agitación y sin preocupaciones. Clasificándolas en tres tipos; las necesidades naturales como comer y beber, las que no son naturales pero no indispensables como el placer y finalmente las que no son naturales e innecesarias como el poder. (Epicuro,2017)

La satisfacción, es un indicador medible que se empleó por primera vez por el psicólogo Abrham Maslow, donde especifica las necesidades de los individuos, el ejemplifica que el hombre es un animal, que siempre está en busca constante de su satisfacción. (Ng J , Luck B , 2019)

Mostrar la percepción de satisfacción con los servicios dentales públicos o privados, enseña aspectos relevantes de como existieron mejoras y cambios relevantes a lo largo del tiempo; tal como el financiamiento, el acceso oportuno y las demandas. Recomiendan que la inversión pública brindada por parte del estado debe tener en conocimiento de las demandas de la población. (Almutairi et al.,2022)

Definen calidad como medición cualitativa de carácter objetivo y subjetivo que indica el grado de satisfacción. Se menciona que mientras mejor sea la calidad ofrecida, mayor será la satisfacción. Se menciona que la medición de la calidad es importante, debido a los intereses globalizados e internacionales de la salud pública. Esto se explica por el cambio de estándares y la necesidad de una mejor atención, lo que se traduce en un mejor estilo de vida con menor riesgo. (Febres, R & Mercado, M, 2020)

Definen a satisfacción como un proceso cognitivo, donde intervienen las expectativas y perspectiva por los servicios brindados. Es decir, la

satisfacción se ve reflejada cuando las expectativas fueron superadas y satisfechas.(Febres, R & Mercado, M, 2020)

Se entiende a calidad , como un indicador importante en procesos de gestión , ya que es clave para la medir la satisfacción del usuario. Actualmente estos indicadores, se emplean con el fin de descubrir información detallada que permite encontrar mejoras continuas, relacionadas con la infraestructura, equipos, los suministros ,los materiales, y recursos humanos. (Amau J, León R, Ticona R , Estrad L, 2022)

Calidad indica como las prestaciones de salud logran resultados deseados y oportunos en los usuarios, causando su satisfacción .Hoy en día, se reconoce cada vez más que la atención médica de calidad deben ser eficaces, seguros en base a la persona y sus necesidades. Con el fin de beneficiarse de atenciones de salud de calidad, estos servicios de salud están obligados a ser oportunos, parciales, integrados y lo más eficiente posibe. (OMS, 2018)

Un trato oportuno, busca reducir los tiempos de espera y eliminar los molestos retrasos. La parcialidad o equidad, por otro lado, significa brindar la misma atención de calidad a todas sus usuarios, independientemente a su género, etnia, ubicación geográfica o nivel socioeconómico. La atención integral , es brindar todos los servicios de salud posible a lo largo de la existencia del individuo, familia y comunidad; mientras que la eficiencia tiene como objetivo maximizar el uso disponible de recursos y evitar el desperdicio de estos. (OMS, 2018)

En la última década, se ha brindado relevancia prestar atención a la calidad de la atención dental de instituciones públicas o privadas y a las satisfacciones de los usuarios. Definen a calidad como precisión en los procedimientos de diagnóstico y tratamiento, lo que se relaciona con una respuesta rápida y satisfactoria por parte de los odontólogos. Medir la calidad, permite saber las percepciones de los pacientes sobre la atención que reciben, esto es útil tanto para los dentistas como para otros sectores de la salud. Cuando se conocen conprecisión la problemática de los centros

de salud y las expectativas de los usuarios, se puede aplicar métodos de solución óptimo , en base a los problemas. (Fabián et al., 2022)

La percepción de la calidad cambió en la última década por el desarrollo y los avances tecnológicos; Por ello, quienes trabajan en el sector salud tratan de mejorar la calidad en sus productos o sus servicios prestados. (Ramos et al.,2020)

En abril del año 2010, se realizó una conferencia en E.E.U.U titulada “Mantenimiento de la eficiencia y calidad en un sistema constante” , se destacó que el sector salud está teniendo cambios revolucionarios y que con ayuda de la tecnologia, la calidad puede superarse en gran escala. Así mismo se compartió la idea que existe relación entre la calidad y la eficiencia. (Butala N, 2010)

En Alemania, existen factores considerados relevantes y determinantes en el sector salud, que garantiza una atención de calidad . Encontramos a los estructurales, del proceso y resultados. Este sistema alemán actualmente en el sector salud proporciona requisitos y reglas, que mermiten ser controlados y regularizados. Esto se implementó para que exista una gestion que se encargue de ver una gestión de errores y riesgos en los centros de salud. (Härter, M., & Koch-Gromus, U , 2022)

Por otro lado, el sistema de atención de salud de Perú sigue fragmentado desde el punto de vista organizacional y estructural, lo que limita gravemente la capacidad del país para brindar atención de salud de alta calidad para todos. La fragmentación se manifiesta en diferentes fuentes de financiación, diferentes esquemas de seguros, diferentes áreas de cobertura y diferentes canales de prestación de servicios médicos. Esta fragmentació es reflejada en la organización de los servicios de salud. Este acceso a la atención médica depende de los planes de seguro y menos de la ubicación geográfica o la disponibilidad del servicio, por lo que los sistemas de atención médica fragmentados pueden contribuir a las desigualdades. (Carrilo et al., 2022)

En otros paises como Inglterra - Londres, realizan proyectos en la que incluyen a la participación de los usuarios en la adquisición y contratación de se servicios odontológicos. Aquí los usuarios tienen una participación activa y libre, existe una comunicación clara y progresiva en la toma de decisiones . (Wright et al., 2019).

Solo los usuarios pueden contribuir dinamicamente en el proceso de evaluación y mejora; pues son ellos quienes evaluarán la calidad del servicio y el personal encargado del establecimiento identificará las oportunidades de mejora. Por ejemplo en Ucrania existen normativas que brindan certificación a los establecimientos odontológicos públicos o privados, en base a la satisfacción del paciente. (Krut, A. G., & Horachuk, V. V. 2021).

Actualmente se utilizan modelos de atención , enfocado en los usuarios ; pues el personal encargado o profesionales del establecimiento, deben comprender como el grado de satisfacción afecta en su labor diario. (Da Silva, et al 2022)

Existen varios métodos, que permiten evaluar la atención del servicio, como Kano, Fornel, Scamper, EFQM y SERVQUAL. (Dopeykar et al., 2018)

El modelo Kano, clasifica a la calidad en atributos, según los efectos que genere en el usuario. Permite generar toma de decisiones tácticas y estratégicas. Así mismo;este modelo se caracteriza por identificar relaciones entre el usuario y el rendimiento. (Dewi, S. K. 2019)

El Modelo EFQM 2020 está fundamentado en la conexión entre el propósito y las estrategias de una entidad, alineadose con Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Buscando lograr el rendimiento óptimo y garantizar la transformación, creando un valor duradero para las partes interesadas y obteniendo resultados destacados. El modelo adopta una perspectiva de gestión estratégica y se integra bien en la descripción del modelo de negocio. En esta versión, el término "excelencia" es

reemplazado por "sobresaliente", lo cual representa el máximo nivel alcanzable. A diferencia de la versión de 2013, el modelo es menos prescriptivo y consta de siete criterios agrupados en tres dimensiones: Dirección (por qué), Ejecución (cómo) y Resultados (qué). (Fonseca, L. , 2022).

Donabedian propuso una metodología basada en categorías de estructura, proceso y resultado. La estructura ,refiere a los recursos y su organización del servicio, el proceso incluye las acciones de proveedores y pacientes, y el resultado se relaciona con el cambio en el estado de salud y la percepción del paciente. Donabedian destaca la importancia del conocimiento, capacidad y actitud humana en la calidad de la atención, asignando un peso mayor al proceso. Proporciona un marco para evaluar la calidad en servicios de salud, considerando aspectos técnicos, relacionales y de resultado. (López Ramírez, E., et al , 2021).

Enfoques DMAIC de Lean Six Sigma, propone implementar mejoras de la calidad en el sector salud, pues impone directrices de el direccionamiento con enfoques de calidad. DMAIC traducido sus siglas en español (define, mide, analiza, mejora y controla) . (Ahmed S, 2019)

El método SCAMPER es considerado una herramienta fácil y directa para estimular el pensamiento creativo y resolver problemas, y puede ser útil en el sector salud y las prácticas basadas en evidencia. SCAMPER consiste en siete técnicas: sustituir, combinar, adaptar, modificar, poner en otro uso, eliminar y reorganizar o revertir. Cada una de estas técnicas representa una pregunta que ayuda a generar ideas para mejorar algo existente, resolver problemas o encontrar oportunidades. Aunque el método SCAMPER ha sido ampliamente utilizado en la gestión empresarial y en educación, hay pocos casosde su aplicación en el sector salud. Sin embargo, su simplicidad y enfoque directo lo hacen una herramienta potencialmente valiosa en este ámbito. (Pérez Dinamarca, A. , 2022)

El instrumento SERVPERF utiliza las mismas dimensiones que SERVQUAL, pero se distingue por medir únicamente el servicio percibido,

en contraste con la diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio. Esto permite una medición más precisa de la calidad del servicio. Según Cronin y Taylor (1994), SERVPERF ofrece una mayor exactitud en esta medición. Mahmoud y Khalifa (2015) respaldan a SERVPERF como la mejor opción, ya que es un instrumento más conciso que explica una proporción mayor de la varianza y proporciona una explicación con mayor validez convergente y discriminante. (Campoverde et al ., 2020)

El modelo SERVQUAL, propuso un modelo en base a las brechas que existen entre la calidad de los servicios, para que los usuarios puedan colocar sus espectativas y las percepciones. (Berry L, et al , 1988)

Zeithaml, Parasuraman y Berry , elaboraron el SERVQUAL, que evalúa la calidad del servicio, por medio de un cuestionario. Este modelo permite medir brechas entre las expectativas y sus percepciones de lo usuarios con el servicio, lo que ayuda a implementar medidas correctivas para mejorar la calidad del servicio. Este formato inicialmente identificó diez dimensiones, pero se redujeron a cinco después de estudios estadísticos. (Pupuche A , 2022)

El modelo SERVQUAL, se basa en dos categorías (espectativas y percepciones del usuario) , es un cuestionario de veintidós preguntas; del 1-5 son preguntas relacionadas a la fiabilidad, del 6-9 identificadas con la capacidad de respuesta, del 10-13 relacionado a la seguridad, del 14 -18 con la empatía y finalmente del 19 – 22 los aspectos tangibles. (Pupuche A, 2022)

La fiabilidad hace referencia a la capacidad del personal asistencial a brindar servicios de manera consistente y confiable. (Fabian et al., 2022).

La capacidad de respuesta, se define como la capacidad de poder ayudar brindando un servicio rápido y pertinente. Esto hace referencia al manejo de solicitudes de manera completa y oportuna, respondiendo y resolviendo las interrogantes y quejas de los clientes. (Matsumoto N , 2014)

Seguridad ,se define como la atención del personal y entendimiento a la capacidad de inspirar fiabilidad y confianza. (Park et al., 2021).

Empatía, se refiere al nivel de atención personalizada que un personal de salud brinda a su paciente. Debe entregarse o personalizarse al gusto del paciente mediante la atención personalizada.(Sugiarto, S., & Octaviana, V,2021)

Elementos tangibles, Apariencia física, capacidades físicas como infraestructura, equipo,materiales y personal. (Upadhyai et al.,2019).

La satisfacción presenta tres dimensiones.

La dimensión humana hace referencia a la relaciones interpersonales del profesional de salud con el paciente. Incluye al respeto por los derechos de los pacientes, el respeto por sus características personales y culturales, y una comunicación clara y oportuna. También significa mostrar interés por las necesidades y requerimientos del paciente y ser amable, ético, empático y bondadoso. (Fabian et al.,2022).

Dimensión Tecno-Científica: Se relaciona los aspectos técnicos -científicos del cuidado de la salud. Esto incluye eficacia, eficiencia y seguridad;como la continuidad e integridad de las atenciones. El personal, los suministros y el equipo adecuados son esenciales para brindar una atención de calidad. (Fabian et al.,2022).

Finalmente la dimensión ambiental: hace referencia a instalaciones disponibles en el establecimiento de saneamiento. Esto incluye la limpieza, privacidad y organización de las instalaciones, así como estructuras que promuevan la confianza de los usuarios. Es muy importante que el medio ambiente sea accesible en términos de precio y sostenibilidad financiera (Chavez et al., (2022).

La epistemología de esta tesis se fundamenta en un enfoque de investigación científica exhaustiva, considerando tanto estudios nacionales como internacionales que enriquecieron mi comprensión de la experiencia

cotidiana de los pacientes con seguro de salud estatal en centros médicos. El propósito primordial de este estudio consiste en analizar y comprender la perspectiva de los pacientes desde el momento en que ingresan a un establecimiento de salud estatal, transitan por distintas áreas durante su atención hasta que finalmente resuelven su problema de salud y se retiran. El objetivo es evaluar si experimentan satisfacción al recibir un servicio de calidad proporcionado por el estado o, en su defecto, si se ven afectados negativamente, lo que puede generar una desmotivación para regresar.

Es importante destacar que se observa un notable fenómeno en el cual muchas familias de escasos recursos acuden a estos establecimientos con una esperanza palpable, anhelando ser atendidas con amabilidad y ser reconocidas en su importancia como pacientes. Sin embargo, también se han registrado casos en los que los pacientes han desarrollado una especie de "resiliencia" frente al maltrato o a respuestas inadecuadas por parte del personal de estos centros médicos. Estos pacientes manifiestan su insatisfacción y, en caso de contar con la posibilidad, buscarían alternativas para solucionar sus problemas de salud en otros lugares. No obstante, son conscientes de que esta alternativa no siempre está a su alcance debido a sus limitaciones socioeconómicas.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Presenta un enfoque cuantitativo, pues busca estimar y probar hipótesis mediante escalas de mediciones. Así mismo por el tipo procesamiento de información, con estadística descriptiva e inferencial (Sampieri R,2018)

Según el objetivo del estudio, se considera una investigación básica; ya que se obtendrá conocimiento independientemente pueda resolver un problema, pues no present un valor comercial al descubrimiento que se obtenga (Pereyra L, 2020)

Diseño de Investigación

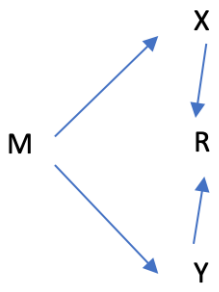
Nivel correlacional , ya que pretende conocer la relación entre dos o más variables, fenómenos o categorías (Sampieri R, 2018)

Según el periodo de captación de información, se considerra un estudio prospectivo.

Según la evaluación del fenómeno; se considera un diseño transversal; pues se realizará la medición de la variable en un determinado tiempo único y específico. (Sampieri R, 2018)

Según la interferencia del investigador. Se menciona un diseño no experimental, pues el investigador no manipula o controla deliberadamente la variable; si no que se busca poder observar e interpretarla y finalmente brindar una conclusión. (Sampieri R, 2018)

Diagrama del diseño de investigación:



M: *muestra* X : *calidad de atención* Y: *Satisfacción del usuario* R: *Correlación de X e Y*

3.2. Variable y Operacionalización:

Variables dependientes

Calidad de la atención

- **Definición Conceptual:** Es una medición cualitativa de carácter objetivo y subjetivo que indica el grado de satisfacción. Se menciona que mientras mejor sea la calidad ofrecida, mayor será la satisfacción de los usuarios en los servicios de la salud (Febres, R & Mercado, M, 2020)

- **Definición Operacional:** Test de Calidad de Alvarado.

- **Dimensiones:** Fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía

- **Escala de medición:** Variable cualitativa politómica de escala ordinal (Alta, media y baja)

Satisfacción del usuario

- **Definición Conceptual:** Grado de aceptación individual y subjetiva de un servicio. (Febres, R & Mercado, M, 2020)

- **Definición Operacional:** Test de Satisfacción del Usuario de Alvarado

- **Dimensiones:** Humana, Técnica Ciéntifica, Entorno.

- **Escala de medición:** Variable cualitativa con escala de razón (Insatisfecho, medianamente satisfecho, muy satisfecho).

Variables Independientes

Edad

- **Definición Conceptual:** Aspecto cronológico, referido en años desde el nacimiento hasta la edad del individuo (Iza A, 2022)
- **Definición Operacional:** Consentimiento Informado
- **Dimensiones:** No presenta.
- **Escala de medición:** Variable cuantitativa discreta con escala de razón (18-24, 25–34,35-49, 50- 64)

Sexo

- **Definición Conceptual:** Aspecto biológico designado al nacer Masculino y Femenino (Iza A, 2022
- **Definición Operacional:** Consentimiento Informado.
- **Dimensiones:** No presenta.
- **Escala de medición:** Variable cualitativa dicotómica (Masculino y Femenino)

Nivel Educativo

- **Definición Conceptual:** Se define al grado máximode estudios alcanzados (Iza A, 2022)
- **Definición Operacional:** Consentimiento Informado.
- **Dimensiones:** No presenta.
- **Escala de medición:** Variable cualitativa politómica (Primaria incompleta, Primaria Completa, Secundaria

Incompleta, Secundaria Completa, Técnico incompleto, Técnico Completo, Superior Incompleto , Superior Completo)

Matriz de operacionalización (Anexo1)

Matriz de Consistencia (Anexo2)

3.3. Población , Muestra , muestreo, unidad de análisis

El término población, hace referencia. al conjunto de casos que presentan las mismas características (Hernández Sampieri 2018).

Se encontró una población atendida de 134 pacientes odontológicos atendidos en los cuatro primeros meses (enero, febrero , marzo y abril) del año 2023, según registros de atenciones del servicio de odontología del Centro de Salud Chosica del norte - Chiclayo.

El término muestra, refiere a una parte o un porcentaje representativo de la población a ser estudiada .(Lopez P,2004)

Se calculó el tamaño de la muestra utilizando el paquete estadístico STATA versión 17, con margen del 5% , y con un nivel de confiabilidad al 95% utilizando un tamaño poblacional de 134 pacientes, dando como resultado al tamaño de muestra de 100 pacientes.

Criterios de inclusión:

- Usuarios o acompañantes que firmen el consentimiento en el cuestionario.
- Usuarios con más de 18 años o menores de 18 años que acudan a consulta con un acompañante mayor a 18 años
- Usuarios que hayan acudido al servicio de odontología entre los meses de enero - abril.

Criterios de Exclusión:

- Usuarios con edad inferiorr a 18 años que no acudan a consulta con un acompañante adulto.
- Usuarios discapacitados que no permita expresar su opinión.
- Usuarios que acudieron a otros servicios.
- Usuarios que no firmaron el consentimientoinformado

La unidad de análisis será un paciente odontológico que fue atendido en el centro de salud de Chiclayo .

El término muestreo, indica la técnica o método para seleccionaral grupo a ser estudiada (Lopez P, 2004).

Se realizará un muestreo no probabilístico de tipo incidental, se encuestará a toda la población que esté presente al momento de la encuesta, en los dias de recolección. Se encuestaron a todos los participantes presentes hasta llegar a la cantidad estimada en el tamaño muestral.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

- Técnica:

La encuesta, técnica fácil de emplear en investigaciones, pues un entrevistador o entrevistadores aplican un cuestionario correctamente estructurado, confiable y validado. Este puede ser físico o digital. (Cisneros et al., 2022)

Se capacitó a dos encuestadores, quienes recolectaron la información de los pacientes odontologícos. Los encuestadores explicaron el consentimiento informado y solicitaron su participación para este estudio. Los pacientes que aceptearon a participar del estudio recibieron las instrucciones del correcto llenado y se reiteró la importancia de la hoja del consentimiento informado de la encuesta. Posterior al completo llenado de la encuesta los encuestadores colocaron la encuesta en una ánfora.

- Instrumento de medición:

Se utilizó como instrumento de medición al cuestionario, se menciona que este instrumento presenta preguntas detalladas , que ayudan en la medición de las variables planteadas. Esta puede contener preguntas abiertas o cerradas. (Cisneros et al.,2022)

Se utilizó como instrumento , los tests de Alvarado Avila Chalthon Miguel en su tesis “Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de Odontología de un Centro de Salud, Loreto, 2022 ”, las mismas que fueron denominadas “Test de calidad de atención de Alvarado“ (Anexo3) y “Test de satisfacción de Alvarado” (Anexo 4) . con un nivel de confiabilidad de 0.886 y 0.862 , respectivamente (Anexo 5), las mismas que fueron modificadas a partir del cuestionario SERVPERF.

3.5. Procedimiento

Para iniciar el proceso, se procedió con el envío de una solicitud al director del Centro de salud Chosica del norte. Una vez obtenida la aprobación para diseñar el cuestionario en dicho centro médico, se procedió a colaborar estrechamente con el equipo de profesionales. Durante este proceso, se estableció un límite temporal máximo para las entrevistas, garantizando así una selección apropiada de los pacientes que requerían una segunda sesión, con el fin de evitar interferir con sus evaluaciones de salud. Antes de llevar a cabo las encuestas, se proporcionó a los participantes información completa sobre la confidencialidad y la veracidad de sus respuestas, solicitándoles verbalmente su consentimiento para participar en el estudio

3.6. Análisis de Datos

Se recolectó la información de todas las encuestas en una base de datos personalizada, en Microsoft Excel 2019(Anexo 11). Los datos fueron examinados a través del paquete estadístico SPSS VS 26, para su análisis descriptivo las variables categóricas serán presentadas en frecuencias absolutas y porcentajes.

3.7. Aspectos éticos

Se solicitará el consentimiento libre e informado a cada uno de los participantes del presente estudio , con la finalidad de recibir información precisa y adecuada; así como también los beneficios que traería para dicha institución. Se respetarán los principios éticos de autonomía ya que el paciente puede decidir en aceptar o rechazar su participación .En dicho estudio las encuestas serán privadas y anónimas donde no se verán expuestos datos de los pacientes, la base de datos será eliminada 1 año posterior a la culminación del estudio

IV RESULTADOS.

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Distribución de Frecuencias de las variables.

Tabla 1 Organización y distribución de las variable Calidad de atención con sus dimensiones

	Calidad de atención		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos Tangibles	
	P	%	P	%	P	%	P	%	P	%	P	%
Alto	100	100	96	96	98	98	57	57	93	93	94	94
Medio	-	-	4	4	2	2	43	43	7	7	6	6
Bajo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota: Se extrajo del aplicativo SPSS V26

Tabla 1 , se observa a la variable Calidad de atención con su organización y distribución con sus cinco niveles. Se encontró que los usuarios indicaron presentar un nivel Alto en la calidad de atención recibida.

Analizando las dimensiones , se observa a la dimensión fiabilidad y solo el 4% de encuestados refirió percibir mediano nivel calidad de atención y el 96% manifestó percibir un nivel de calidad alto. Respecto a la capacidad de respuesta el 2% refirió tener mediano nivel de calidad de atención , el 98% manifestó percibir un nivel alto de calidad. En la dimensión seguridad, se encontró que el 43% refirió percibir mediano nivel de calidad de atención y el 57% alto nivel de calidad de atención. En la dimensión empatía el 7 % percibió un nivel mediano

y el 93%un alto nivel de calidad de atención. En la dimensión elementos tangibles el 6% percibió tener un mediano y el 94% un nivel alto.

De las cinco dimensiones evaluadas , la dimmensión seguridad ,presentó mayor cambio de percepción de alto nivel de calidad de atenció, en comparación a los otros niveles evaluados.

Tabla 2 Organización y distribución de la variable Satisfacción del Usuario

Satisfacción del usuario	Humanidad				Técnico Científico		Entorno	
	P	%	P	%	P	%	P	%
Satisfecho	100	100	98	98	97	97	98	98
Medianamente satisfecho	-	-	2	2	3	3	2	2
Insatisfecho	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	100	100	100	100	100	1000	100	100

Nota: Se extrajo del aplicativo SPSS V26

Tabla2, se observa la organización y distribución de la variable satisfacción del Satisfacción de usuarios con sus dimensiones. Se halló que existe satisfacción con el servicio de odotología en el centro de salud Chosica del Norte.

Existe satisfacción del 98 % en la dimensión humanidad, 97% en la dimensión técnico Científico y 98 % en la dimensión entorno.

Tabla 3 Distribución de la calidad de atención y satisfacción de losusuarios, según edad.

	Grupo etario	N	Mediana	25th	75th
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1	17	134	132	141
	2	39	137	132	141
	3	36	134	131	139
	4	8	134	130	139
CALIDAD DE ATENCIÓN	1	17	145	142	149
	2	39	142	139	147
	3	36	141	137	144
	4	8	145	141	147

Nota: grupo etario 1 (18 – 24 años), 2 (25 - 34 años), 3(35 - 49 años), 4(50años a +)

Se encontró que el grado de Satisfacción de atención, el grupo etario 2 (25 a 34 años) presentó una mediana de 137, superior a los otros grupos etarios que obtuvieron una mediana de134.

En cuanto al alto nivel de calidad de atención del usuario, el grupo etario 1 (18a 24 años) y grupo etario 4 (50 años a +) presentaron una mediana de145 , superior a los otros grupos etarios.

Tabla 4 Distribucción de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, según sexo.

	SEXO	N	%	Mediana	Mínimo	Máximo
CALIDAD DE. ATENCIÓN	F	49	49	143	128	154
	M	51	51	142	127	154
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	F	49	49	136	118	147
	M	51	51	134	122	147
TOTAL		100	100			

Nota: Se extrajo del aplicativo SPSS V26

Se encontró una mediana en calidad de atención de 143 en el sexo femenino , alto nivel de calidad , 142 en el sexo masculino, alto nivel de calidadd; con un puntaje Minimo de 128 para el sexo femenino y 127 para el sexo masculino. Así mismo un puntaje máximo de 154 para ambos.

Respecto a la Satisfacción del Usuario , se encontró una mediana de 134 en el sexo masculino y 136 en el sexo femenino, con un puntaje máximo de 147 para ambos. Es decir existe satisfacción en ambos sexos.

Tabla 5 Distribución de la calidad de atención y satisfacción de lossusuarios, según nivel educativo

	NIVEL EDUCATIVO	N	Mediana	25th	75th
SATISFACIÓN DEL USUARIO	PRIMARIA COMPLETA	2	131	130	131
	SECUNDARIA COMPLETA	28	136	131	140
	SECUNDARIA INCOMPLETA	1	145	145	145
	TÉCNICO COMPLETA	31	134	132	141
	TÉCNICO INCOMPLETA	15	137	132	140
	UNIVERSITARIA COMPLETA	14	135	132	137
	UNIVERSITARIA INCOMPLETA	9	135	132	144
CALIDAD DE ATENCIÓN	PRIMARIA COMPLETA	2	142	141	143
	SECUNDARIA COMPLETA	28	144	140	148
	SECUNDARIA INCOMPLETA	1	147	147	147
	TÉCNICO COMPLETA	31	140	137	144
	TÉCNICO INCOMPLETA	15	145	137	146
	UNIVERSITARIA COMPLETA	14	144	141	147
	UNIVERSITARIA INCOMPLETA	9	144	141	149

Nota: Se extrajo del aplicativo SPSS V26

Respecto a la satisfacción del usuario , según nivel educativo de usuarios del Centro de salud Chosica del norte, el 31% presentó estudios ténicos completos, seguido del 28 % con estudios secundaria completa; Sin embargo el máximo puntaje obtenido medias de 145 puntos en usuario con secundaria incompleta y 137 con estudios técnicos incompletos.

Respecto a su alta calidad de atención percibida, según el nivel educativo se encontró que el usuario con secundaria incompleto presentó una mayor percepción con un puntaje de 147 , seguido de la media de 145 en usuarios con un nivel técnico incompleto.

4.2. Análisis inferencial.

4.2.1 Prueba de la hipótesis general

Ho: No existe relación significante entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes odontológicos en un Centro de Salud Chiclayo 2023.

Ha: Si existe relación significante entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes odontológicos en un Centro de Salud Chiclayo 2023.

Tabla 6 Correlación de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario

			V2. Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	V1. Calidad de atención	Coeficiente de Correlación	.258**
			0.000
		N	100

**La correlación es significativa ±. .256

En la tabla 6, se realiza la prueba Spearman , para determinar la relación de las dos variables estudiadas (calidad de atención y satisfacción del usuario). Se encontró un valor de .258 , Se acepta a la hipótesis alterna.

Podemos determinar que , si existe relación significante entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes odontológicos en un Centro de Salud Chosica del norte 2023.

4.2.2 Prueba de la hipótesis específica 1

Ho : No Existen diferencias con el nivel de calidad de atención y satisfacción en el centro de salud de Chiclayo, según edad.

Ha : Existen diferencias con el nivel de calidad de atención y satisfacción en el centro de salud de Chiclayo, según edad.

Tabla 7 Prueba de hipótesis para determinar la diferencia en el nivel de calidad de atención y satisfacción en el centro de salud de Chiclayo, según edad.

	χ^2	gl	p
PUNTAJE CA	5.01	3	0.171
PUNTJE SU	1.58	3	0.663

Se realizó la prueba estadística no paramétricaa de kruskal – Wallis con los puntajes respectivos obtenidos de las edades, obteniendo un p valor de 0.171 encalidad de atención y 0.663 para satisfacción del usuario.

Se indica que, no Existen diferencias con el nivel de calidad de atención y satisfacción en el centro de salud de chiclayo, según edad.

4.2.3 Prueba de la hipótesis específica 2

Ho: No existe diferencias en el nivel de calidad de atención y satisfacción en el centro de salud Chiclayo 2023, según sexo.

Ha: Existen diferencias en el nivel de calidad de atención y satisfacción en el centro de salud Chiclayo 2023, según sexo.

Tabla 8 Prueba de hipótesis para determinar la diferencia en el nivel de calidad de atención y satisfacción en el centro de salud de Chiclayo, según sexo

		Estadístico	p
PUNTAJE CA	U de Mann-Whitney	1101	0.305
PUNTJE SU	U de Mann-Whitney	1109	0.332

Nota. H_a $\mu_F \neq \mu_M$

Se realizó la comparación con los puntajes entre sexo con la prueba de U de Mann Whitney, en la cual se obtiene un p valor de 0.305 en calidad de atención y 0.332 en satisfacción del usuario.

Por lo tanto, no hay diferencia entre sexos en Calidad de Atención y Satisfacción del usuario.

4.2.4 Prueba de la hipótesis específica 3

Ho: No hay diferencia en el nivel de calidad de atención y satisfacción en el centro de salud Chiclayo 2023, según nivel educativo.

Ha: Hay diferencia en el nivel de calidad de atención y satisfacción en el centro de salud Chiclayo 2023, según nivel educativo.

Tabla 9 Prueba de hipótesis para determinar la diferencia en el nivel de calidad de atención y satisfacción en el centro de salud de Chiclayo, según nivel educativo.

	χ^2	gl	p
PUNTAJE CA	6.00	6	0.424
PUNTJE SU	5.83	6	0.442

Se realizó la comparación con los puntajes entre nivel educativo con la prueba de Kruskal-Wallis. Se encontró un pvalor de 0.424 para calidad de atención y 0.442 para satisfacción del usuario.

No hay diferencia en el nivel de calidad de atención y satisfacción en el centro de salud Chiclayo 2023, según nivel educativo.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a la comparación de los resultados del estudio “Calidad de atención y satisfacción de los pacientes odontológicos en un Centro de Salud Chiclayo 2023” con otros estudios científicos, basados en cuestionarios que midan el nivel calidad de atención y satisfacción de usuarios en atención odontológica.

Al objetivo general planteado “Establecer la asociación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes odontológicos de un centro de salud, Chiclayo 2023”. Se encontró convergencia Fabian et al., (2022) en Lima, Perú. Se encontró que existió una correlación directa , moderada y significante en las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, con un Rho= .358 . De la misma manera se encontró en el estudio de Ramos K, Podesta L y Ruiz R (2020) , una correlació directa entre las dos variables con Rho = .533 .

Por otro lado Dopeykar et al (2018) , discrepa con este estudio; pues se encontró que las espectativas y la calidad brindada fueron inferiores a los resultados esperados.

Según el primer objetivo específico “Determinar el nivel de calidad de atención según las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles de un centro de salud , Chiclayo 2023”. Se encontró convergencia en el estudio de Fabian et al.,(2022) , pues se encontró un alto nivel de calidad de atención general (93.40%) y respecto a sus dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) encontrándose niveles altos (90%, 90%, 93.40%, 93.40%, 96.70%) , respectivamente.

En el estudio de Ramos et al.,(2020) se encontraron datos distintos al estudio , una satisfacción general alta en un 23% , mediana en 58% y baja en un 19% ; según la dimensión fiabilidad (29% de calidad alta, 49% de calidad mediana, 22% de baja calidad) ; según la dimensión capacidad de respuesta (28% de calidad alta, 48% de calidad mediana, 24% de baja calidad); según la dimensión seguridad (20% de calidad alta, 56% de calidad mediana, 24% de baja calidad); según la dimensión empatía (24 % de calidad alta, 52% de calidad mediana,

24% de baja calidad); y según la dimensión elementos tangibles (32 % de calidad alta, 57% de calidad mediana, 11% de baja calidad). Cabe destacar queempleron el questionari SERVPERF.

En el estudio de Iza C (2022) usaron el cuestionario SERVQUAL, con las cinco dimensiones estudiadas, brindando respuestas como (satisfechos e insatisfechos). Se encontró que el 69.66% está satisfecho con la atención brindada en general y un 30.34% insatisfechos.Respecto a la dimensión fiabilidad el 35.86% presentó satisfacción y el 64.14% insatisfacción; en la dimensión capacidad de respuesta el 68.97% presentó satisfacción y el 31.01% insatisfecho; en la dimensión seguridad el 78.62% presentó estar satisfecho y el 21.38% insatisfecho; en la dimensión empatía el 76.55% mostró satisfacciónyy el 23.45% insatisfecho; en la última dimensión elementos tangibles el 68.97% mostró estar satisfecho y el 31.03% insatisfecho.

Gonzales et al.,2019). Destaca que el nivel de calidad y satisfacción se basan en la percepción del trato amable por parte del odontólogo que brinde el servicio. Mientras que Amorim et al.,(2019) Estudio brasileño. Encotró una satisfcción general en un 70% con respuestas positivas.

Según el según segundo objetivo específico “Determinar el nivel de calidad de atención y satisfacción de los pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023 , según edad" . Amorim et al.,(2019) encontró que la edad comprendida entre 60 a más , 40 a 59 años ; brindaron respuestas positivas en un 73.32% y en un 68.29% . Mientras que el grupo etario de 16 a 19 años solo 55.24% mostró respuestas positivas. Mencionó que el nivel de satisfacción es mayor en personas adultas que en los adolescentes. Lara et al., (2020) , encontró que el 88.6% de los usuarios de 35-49 años mostraron mayor grado de insatisfacción. Por otro lado Dopeykar et al., (2018) encontró respuestas muy positivas en pacientes menores de 20 años, en comparación a las otras edades. Mientras que Macarevich et al., (2018) en el estudio de se encontraron respuestas positivas, independiente la edad de los usuarios.

Macarevich et al (2018)Los adolescentes que utilizan servicios públicos tienen niveles de satisfacción significativamente más bajos en comparación con

aquellos que utilizan servicios privados, aunque la diferencia es mínima. Esto puede ser debido a que los adolescentes valoran más la infraestructura y los servicios disponibles en los servicios privados. Además, los servicios públicos pueden estar más enfocados en las necesidades de niños y adultos mayores, lo que no satisface plenamente a los adolescentes. La relación paciente y profesional de salud, es un factor importante en la satisfacción, especialmente para los adolescentes. Sin embargo, se señala la falta de atención específica para el cuidado de los adolescentes, ya que la mayoría de los profesionales brindan el mismo servicio a todas las edades. La calidad de la atención y la menor incidencia de complicaciones postoperatorias son mejor evaluadas en los servicios privados, mientras que el costo es un aspecto más favorable en los servicios públicos para los adolescentes.

En cuanto al tercer objetivo "Determinar el nivel de calidad de atención y satisfacción de pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023 , según sexo". Dopeykar et al., (2018) encontró que el sexo femenino presentó respuestas positivas en la calidad total de los servicios odontológicos en Iran.

Según el ultimo objetivo específico "Determinar el nivel de calidad de atencióny satisfacción de pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023 , según nivel educativo." Amorim et al.,(2019) Se observó una relación dosis-respuesta en términos de nivel educativo, ya que niveles más bajos de educación se asociaron con mayores niveles de satisfacción entre los beneficiarios del Programa de Subsidio Familiar. Por otro lado, la satisfacción fue menor entre los usuarios con mayor nivel educativo y que reportaron estar empleados. Aquellos usuarios que percibieron una mejor calidad en los servicios de salud oral, considerando los atributos de la atención primaria, manifestaron niveles más altos de satisfacción.

En relación al nivel educativo Iza (2022) se encontró que únicamente el 24,14% de los participantes pose educación de nivel superior, mientras que el 46,21% ha completado la educación secundaria, lo cual es la categoría más representativa.

Gonzales., et al (2019) Menciona en su estudio que la satisfacción del usuario depende en gran medida del trato amable recibido por el personal, el tiempo dedicado para explicar los procedimientos, la ausencia de dolor durante la consulta y los resultados del trabajo realizado. Cuando se brinda una explicación detallada de los procedimientos durante la atención odontológica, se fomenta una mayor conciencia sobre el cuidado de la salud bucal entre los pacientes.

Se observó una alta frecuencia de pacientes insatisfechos, representando el 88,6% de los participantes en el estudio. La insatisfacción fue mayor en pacientes de 35 a 49 años de edad, con un 34,5%, y en aquellos que acudieron para un diagnóstico, con un 30,9%. Estas diferencias fueron estadísticamente significativas. No se encontraron diferencias estadísticas en cuanto al sexo ni al nivel educativo de los pacientes.

Dopeykarl., et al (2018) menciona que considerando las opiniones y expectativas de los pacientes es fundamental para mejorar la calidad del servicioen una clínica dental. Los resultados del estudio indicaron que, en general, el nivel y la calidad del servicio proporcionado en la clínica estudiada no cumplían con las expectativas de los pacientes y receptores de servicios. Por lo tanto, es necesario que los gerentes de la clínica tomen medidas para mejorar la calidad del servicio en todas las áreas, especialmente en la capacidad de respuesta y la empatía. Esto puede lograrse a través de una adecuada planificación, priorización de servicios y revisión de los procesos, teniendo en cuenta las expectativas de los pacientes.

En cuanto a las fortalezas de este estudio, encontramos que se empleó un instrumento validado y estandarizado por el Mg. C.D Alvarado Avila Chalton Miguel, quien brindó su apoyo con las autorizaciones respectivas. Por otro lado encontramos que existen diversos estudios en la comunidad científica, con otras metodologías con gran porcentaje de fiabilidad, que permiten ser repetibles. Así mismo destacamos que se empleó programas de libre acceso como SPPS Vs 25, Microsoft Excel, ya que mediante ello se pudo hacer los análisis descriptivos e inferenciales.

Por otro lado en este estudio se encontraron debilidades relacionadas a la falta de cuestionarios específicos que midan la calidad de atención y satisfacción del usuario en pacientes odontológicos. Pues el Ministerioo de Salud del Perú, realiza la medición de percepción y expectivas de manera muy general, no detalla un servicio de manera específica.

La relevancia del estudio.

Primero que la mejora de la atención al paciente,permite la identificación de lo que se puede mejorar la calidad de la atención odontológica, como la comunicación con el paciente, el tiempo de espera, la efectividad del tratamiento y la experiencia general del paciente. Estos hallazgos pueden utilizarse para implementar cambios y brindar un mejor cuidado a los pacientes.

Segundo permite evaluar la efectividad del tratamiento; puede evaluar la satisfacción de los pacientes con los tratamientos odontológicos recibidos. Esto ayuda a determinar si los procedimientos están logrando los resultados deseados y si los pacientes están satisfechos con los resultados estéticos y funcionales.

Tercero Identifica de áreas de mejora en la práctica odontológica: Los resultados del estudio pueden revelar áreas específicas en las que los profesionales de la odontología pueden mejorar, como la comunicación con los pacientes, la gestión del dolor, la accesibilidad de la clínica, la disponibilidad de citas, etc. Esto permite implementar cambios y proporcionar una mejor experiencia a los pacientes. Finalmente mejora de la reputación del centro de salud y su vez la fidelización de los pacientes.

En resumen, medir la calidad de atención es fundamental para mejorar la experiencia y satisfacción del paciente, identificar áreas de mejora, promover la seguridad del paciente, aumentar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud, y fomentar la comparación y el aprendizaje entre las instituciones de atención médica. Es una herramienta esencial para garantizar la prestación de una atención de alta calidad y mejorar los resultados en salud

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se encontró que si hay corelación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en pacientes atendidos en el Centro de salud Chosica del norte.

Segundo: No existe diferencias en el nivel de calidad de atención y satisfacción de los pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023, según edad.

Tercero: No existe diferencias en el nivel de calidad de atención y satisfacción de pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023 , según sexo.

Cuarto: No existe diferencias en el nivel de calidad de atención y satisfacción de pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023, según nivel educativo.

VII. RECOMENDACIONES

Para próximas investigaciones académicas que desen evaluar variables de gestión (calidad y satisfacción) pueden emplear cuestionarios específicos en distintas áreas médicas.

Al estado, a través de sus instituciones de salud, promueva la implementación de estas mejoras y fortalezca las capacidades del personal de salud. Esto incluye brindar talleres de habilidades blandas para mejorar la interacción con los pacientes y garantizar una atención más empática y efectiva.

Los encargados de los establecimientos de salud deben evaluar periódicamente los indicadores de calidad de consulta externa dental, como a los otros consultorios, con el objetivo de identificar puntos de mejora. Estas evaluaciones continuas permiten realizar ajustes y tomar decisiones informadas paraoptimizar la atención al paciente.

REFERENCIAS

Ahmed, S. (2019). Integrating DMAIC approach of Lean Six Sigma and theory of constraints toward quality improvement in healthcare. *Reviews on Environmental Health*, *34*(4), 427–434. https://doi.org/10.1515/reveh-2019-0003

Almutairi, M., McKenna, G., & O'Neill, C. (2022). Satisfaction with dental care services in Great Britain 1998-2019. *BMC Oral Health*, *22*(1), 308. https://doi.org/10.1186/s12903-022-02343-7

Alvarado Avila, C. M. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de Odontología de un Centro de Salud, Loreto, 2022* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107967/Alvarado_ACM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Amau Chiroque, J. M., León Manco, R. A., Ticona Zela, R. J., & Estrada Chiroque, L. M. (s/f). atisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Revista Cubana de Medicina Militar*.

Amorim, L. de P., Senna, M. I. B., Alencar, G. P., Rodrigues, L. G., de Paula, J. S., & Ferreira, R. C. (2019). User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC Oral Health*, *19*(1). https://doi.org/10.1186/s12903-019-0803-8

Atención primaria de salud. (2021, enero 4). Who.int. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). The service-quality puzzle. *Business Horizons*, *31*(5), 35–43. https://doi.org/10.1016/0007-6813(88)90053-5

Butala, N. (2010). Perspectives on efficiency and quality in an ever changing system: Healthcare 2010. *The Yale Journal of Biology and Medicine*, *83*(2), 93–95.

Campoverde, R. E., Baldeón, M., González, V. H., & Montero, M. (s/f). *Calidad de servicios médicos ambulatorios: un análisis confirmatorio del modelo SERVPERF*. Revistaespacios.com. Recuperado el 10 de julio de 2023, de https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p03.pdf

Carrillo-Larco, R. M., Guzman-Vilca, W. C., Leon-Velarde, F., Bernabe-Ortiz, A., Jimenez, M. M., Penny, M. E., Gianella, C., Leguía, M., Tsukayama, P., Hartinger, S. M., Lescano, A. G., Cuba-Fuentes, M. S., Cutipé, Y., Diez-Canseco, F., Mendoza, W., Ugarte-Gil, C., Valdivia-Gago, A., Zavaleta-Cortijo, C., & Miranda, J. J. (2022). Peru - Progress in health and sciences in 200 years of independence. *Lancet Regional Health. Americas*, *7*(100148), 100148. https://doi.org/10.1016/j.lana.2021.100148

Chavez Lima, Y. E., Linares Huaman, R. Y., & Surco Ayma, Y. (2022). *Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del Área de Terapia Física y Rehabilitación Cusco agosto - diciembre del 2021*. Universidad Continental.

Chiroque, J. M. A., Manco, R. A. L., Zela, R. J. T., & Chiroque, L. M. E. (2022). Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Revista Cubana de Medicina Militar*, *51*(1), 02201824. https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/1824/1264

Cisneros Caicedo, A. J., Guevara García, F. A., Urdánigo Cedeño, J. J., & Garcés Bravojulio, J. E. (Eds.). (28 de enero 2022). *Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia* (Vol. 8, Número 1). Revista Dominio de las Ciencias. https://doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546

Da Silva, N. B., Martiniano, S. G., Cardoso, A. M. R., Cavalcanti, Y. W., Figueiredo, N., & Padilha, W. W. N. (2022). User satisfaction with Dental

Specialty Centers in Brazil: Proposal of satisfaction index and associated factors. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*, *50*(1), 67–73. https://doi.org/10.1111/cdoe.12718

Delgado Delgado, J., Bueno Brito, C., & Brito Delgado, H. C. (Eds.). (2019). *Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado* (Vol. 2). Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928/988

Dewi, S. K. (2019). Service Quality Assessment using Servqual and KanoModels. *Jurnal teknik industri*, *20*(1), 94–104. https://doi.org/10.22219/jtiumm.vol20.no1.94-104

Dopeykar, N., Bahadori, M., Mehdizadeh, P., Ravangard, R., Salesi, M., & Hosseini, S. M. (2018). Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dental Research Journal*, *15*(6), 430–436. https://doi.org/10.4103/1735-3327.245230

Epicuro. (2017). *Carta sobre la felicidad: LECTURA FÁCIL. Los grandes clásicos de la filosofía revisitados, para facilitar la interpretaciòn*. GOODmood.

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*, *22*(1), e1589. https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, *20*(3), 397–403. https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123

Fonseca, L. (2022). The EFQM 2020 model. A theoretical and critical review. *Total Quality Management & Business Excellence*, *33*(9–10), 1011–1038. https://doi.org/10.1080/14783363.2021.1915121

Gonzáez-Melández, R., Cruz-Palma, G., Zambrano-Villarreal, L., Quiroga-García, M. A., Palomares-Gorham, P. I., & Tijerina-González, L. S. (2020). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud*, *4*(S1), 76–78. https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106

Härter, M., & Koch-Gromus, U. (2022). Qualitätsentwicklung im Gesundheitswesen: Sind wir schon so weit, wie wirwollten? *Bundesgesundheitsblatt, Gesundheitsforschung, Gesundheitsschutz*, *65*(3), 267–269. https://doi.org/10.1007/s00103-022-03503-4

Iza Cunalata, A. E. (2022). *Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en el área de odontología del Centro de Salud Tipo "C" Lasso* [Universidad Central de Ecuador]. http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/28773/1/UCE-FOD-IZA%20ALEXANDRA.pdf

Krut, A. G., & Horachuk, V. V. (2021). Patients' satisfaction with dental care (on the results of sociological research). *Wiadomosci Lekarskie (Warsaw, Poland: 1960)*, *74*(3 cz 2), 674–677.

Lara-Alvarez, J. J., Hermoza-Moquillaza, R. V., & Arellano-Sacramento, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista estomatológica herediana*, *30*(3), 145–152. https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817

Llanos Zavalaga, L. F., Arenas Siles, D., Valcarcel, B., & Huapaya Huertas, O. (2021). Historia de la Atención Primaria de Salud en Perú: entendiendo su camino y perspectivas actuales. *Revista medica herediana : organo oficial de la Facultad de Medicina "Alberto Hurtado", Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Peru*, *31*(4), 266–273. https://doi.org/10.20453/rmh.v31i4.3861

López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto cero*, *09*(08), 69–74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

López Ramírez, E., Sifuentes Valenzuela, M. C., Lucero Rodríguez, R., Aguilar, S. L., & Perea González, G. P. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, *9*(23). https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710

Macarevich, A., Pilotto, L. M., Hilgert, J. B., & Celeste, R. K. (2018). User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. *Cadernos de Saude Publica*, *34*(2), e00110716. https://doi.org/10.1590/0102-311x00110716

Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, *29*, 1–18. https://doi.org/10.15174/au.2019.2153

Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services; An application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *16*(18), 3318. https://doi.org/10.3390/ijerph16183318

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, *34*, 181–209. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005

MINSA. (2017). *Guía de Práctica Clínica para la Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de la Caries Dental en Niñas y Niños*. Gob.pe. http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4195.pdf

Mitchell, C. (2019, octubre 3). *OPS/OMS*. Pan American Health Organization / World Health Organization. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=0&lang=es

Ng, J. H. Y., & Luk, B. H. K. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, *102*(4), 790–796. https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013

Organización Mundial de la Salud. (s/f). *Calidad de la atención*. Who.int. Recuperado el 16 de mayo de 2023, de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care

Park, S.-J., Yi, Y., & Lee, Y.-R. (2021). Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. *Total Quality Management & Business Excellence*, *32*(1–2), 92–118. https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1531700

Pereyra, L. E. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik.

Pérez Dinamarca, A. (2022). SCAMPER. Creatividad en cuidados de Salud. *Evidentia*, e14098–e14098. http://ciberindex.com/index.php/ev/article/view/e14098

Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. M. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de saude publica*, *53*, 87. https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?lang=es

Pupuche Mena, A. L. (2022). *Calidad de atención según el modelo Servperf en pacientes del centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2020* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. http://hdl.handle.net/20.500.12423/4435

Ramos Miranda, K. L., Podesta Gavilano, L. E., & Ruiz Arias, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos

estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte médico*, *20*(3), e1248. https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07

Sampieri, R. H. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. McGrawhill.

Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service quality (SERVQUAL) dimensions on customer satisfaction: Empirical evidence from bank study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, *1*(2), 93–106. https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103

Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A review of healthcare service quality dimensions and their measurement. *Journal of Health Management*, *21*(1), 102–127. https://doi.org/10.1177/0972063418822583

Vázquez-Gutiérrez, R. I., PhD. (2019). Estudio comparativo de la aplicación de los 10 principios de la mejora de la Calidad de Joseph M. Juran en Estadías de TSU de la UTNA. *Revista Ciencias de la Educación*, 23–31. https://doi.org/10.35429/jesc.2019.8.3.23.31

Wong Diaz, W. A. J. (2020). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya – Chiclayo* [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48578/Wong_DWAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wright, D., Nizzer, K., Catchpole, J., Klass, C., & Mondkar, A. (2019). Patient and professional engagement in the procurement of dentalservices. *Community Dental Health*, *36*(2), 91–94. https://doi.org/10.1922/CDH_4402Wright04

Zhu, Y., Li, Y., Wu, M., & Fu, H. (2022). How do Chinese people perceive their healthcare system? Trends and determinants of public satisfaction and

perceived fairness, 2006-2019. *BMC Health Services Research*, *22*(1), 22. https://doi.org/10.1186/s12913-021-07413-0

ANEXOS

ANEXO1 Matriz de Operacionalización de variable.

VARIABLE DEPENDIENTE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGOS	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	Definen calidad como una cualidad medible que indica la satisfacción del usuario con un servicio. (Husain F, Pasinrigi S y Cabello A, 2019)	Se medirá en base el test de calidad de atención de Alvarado con sus 22 preguntas	D1-FIABILIDAD	Igualdad de atención en relación con otros 1 pacientes	1	Alta Media Baja	Ordinal de Likert: No estoy en absoluto de acuerdo (1), No estoy de acuerdo (2), Algo en desacuerdo (3), Neutral (4), Un poco de acuerdo (5), De acuerdo (6), Estoy muy de acuerdo (7)
				Relativo a respetar el orden de llegada con 2 otros pacientes	2		
				Atención según el horario establecido	3		
				Solución de reclamos o quejas	4		
				Disponibilidad de medicinas recetadas	5		
			D2. CAPACIDAD. DE RESPUESTA	Agiliza la respuesta médica del servicio de farmacia	6		
				Rapidez en el área de admisión	7		
				Poco tiempo de esperar para ser atendido	8		
				Solución inmediata de problemas.	9		
			D3. SEGURIDAD	Respeto con la privacidad	10		
				Tiempo prudente para responder las dudas de los pacientes	11		
				El Odontólogo es minucioso y realiza examen bucal completo	12		
				Inspira confianza el Odontólogo	13		
			D4 EMPATÍA	El Odontólogo es amable, respetuoso y paciente	14		
				En farmacia son amables, respetuoso y pacientes	15		
				En admisión son ambles, respetuoso y pacientes	16		
				se comprende la explicación del Odontólogo acerca del resultado	17		
				Se comprende la explicación del Odontólogo acerca del tratamiento	18		
				Elementos de señalización ayudan a orientar	19		

				sala de espera y consultorio Odontológico limpio	20		
			D5. ELEMENTOS TANGIBLES	cuenta con baños e inmuebles apropiados	21		
				consultorio cuenta con equipos y materiales.	22		
VARIABLE DEPENDIENTE 2	**DEFINICIÓN CONCEPTUAL**	**DIFINICIÓN OPERACIONAL**	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**ITEMS**	**NIVELES O RANGOS**	**ESCALA DE MEDICIÓN**
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Complacencia al usuario de una atención brindada (Husain F, Pasinrigi S y Cabello A, 2019)	Se medirá en base el test de satisfacción del. usuarioo de atención de Alvarado con sus 21 preguntas	**D1. HUMANA**	Trato amable y cortés	1	Insatisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho	Ordinal de Likert: No estoy en absoluto de acuerdo (1), No estoy de acuerdo (2), Algo en desacuerdo (3), Neutral (4), Un poco de acuerdo (5), De acuerdo (6), Estoy muy de acuerdo (7)
				Respeto con el orden de llegada	2		
				Tiempo de espera en la atención corto	3		
				Se muestra el interés por el paciente	4		
				Respeto de la privacidad en la atención	5		
				Atención cuidadosa del odontólogo	6		
				Presentación del personal del odontólogo	7		
			D2. TÉCNICO CIENTIFICO	Charlas educativas de salud bucal	8		
				Orientación sobre las medicinas	9		
				Seguridad en los procedimientos	10		
				Confidencialidad con el diagnóstico	11		
				Tiempo que dura la consulta	12		
				Entrega de todos los medicamentos	13		
				Limpieza del salón de espera.	14		
				Limpieza y orden del servicio	15		
				Limpieza de los baños	16		
			D3. ENTORNO	Recipientes para residuos sólidos	17		
				Señalización de los ambientes	18		
				Ambiente de confianza	19		
				Disponibilidad de insumos y materiales	20		
				Disponibilidad de las medicinas	21		
VARIABLE INDEPENDIENTE 1	**DEFINICIÓN CONCEPTUAL**	**DIFINICIÓN OPERACIONAL**	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**ITEMS**	**NIVELES O RANGOS**	**ESCALA DE MEDICIÓN**
EDAD	Aspecto cronológico, referido en años desde el nacimiento hasta la edad del	Consentimiento Informado.	No presenta	No presenta	No presenta	18-24 25–34 35-49 50- 64	Variable cuantitativa discreta con escala de razón

	individuo (Iza A, 2022						

VARIABLE INDEPENDIENTE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGOS	ESCALA DE MEDICIÓN
SEXO	Aspecto biológico designado al nacer Masculino y Femenino (Iza A, 2022)	Consentimiento Informado.	No presenta	No presenta	No presenta	Masculino y Femenino	Variable cualitativa dicotómica

VARIABLE INDEPENDIENTE 3	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGOS	ESCALA DE MEDICIÓN
NIVELL EDUCATIVOO	Se define al grado máximo de estudios alcanzados (Iza A, 2022)	Consentimiento Informado.	No presenta	No presenta	No presenta	Primaria incompleta, Primaria Completa, Secundaria Incompleta, Secundaria Completa, Técnico incompleto, Técnico Completo, Superior Incompleto , Superior Completo	Variable cualitativa politómica

ANEXO 2 : Matriz de concistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variables	DIMENSIÓNES
General	**General**	**General**	**V. Dependiente 1**	
¿Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023?	Establecer la asociación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes odontológicos de un centro de salud, Chiclayo 2023..	Existe relación significante entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción de los pacientes odontológicos en un Centro de Salud Chiclayo 2023.	Calidad de atención	D1. Fiabilidad D2. Capacidad de respuesta D3. Seguridad D4. Empatía D5. Elementos tangibles
Específicos	**Específicos**	**Específicos**	**V. Dependiente 2**	**DIMENSIONES**
¿Existe diferencia en el nivel la calidad de atención y satisfacción de los pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023, según edad?	Determinar si existe diferencias en el nivel de calidad de atención y satisfacción de los pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023, según edad.	Si existe diferencia en el nivel la calidad de atención y satisfacción de los pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023, según edad.	Satisfacción del Usuario	D1. Humano D2. Técnico-Científico D3. Entorno
¿ Existe diferencia en el nivel de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023 , según sexo?	Determinar si existe diferencias en el nivel de calidad de atención y satisfacción de pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023 , según sexo.	Si existe diferencia en el nivel de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023, según sexo.	**V. Independiente 1** EDAD **V. Independiente 2** Sexo	**DIMENSIONES** No presenta **DIMENSIONES** No presenta
¿Existe diferencia en la calidad de atención y satisfacción de los pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023, según nivel educativo?	Determinar si existe diferencias en el nivel de calidad de atención y satisfacción de pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023, según nivel educativo.	Existe diferencia en la calidad de atención y satisfacción de los pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023, según nivel educativo.	**V. Independiente 3** Nivel educativo	**DIMENSIONES** No presenta

Metodología de Investigación: **Cuantitativo** Tipo de Investigación: **Básica** Nivel de Investigación**: Correlacional** Diseño: **No experimental** Corte: **Transversal**
Método: **Hipotético – deductivo** Población: **100** Instrumento: **Test de calidad de Alvarado/ Test de satisfacción de Alvarado**

ANEXO 3 CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN PARA CALIDAD DE ATENCIÓN

CALIFIQUE SEGÚN SU ATENCIÓN RECIBIDA. (USANDO UNA ESCALA DEL 1- 7)

No estoy en absoluto de acuerdo (1)	No estoy de acuerdo (2)	Algo en desacuerdo (3)	Neutral (4)	Un poco de acuerdo (5)	De acuerdo (6)	Estoy muy de acuerdo (7)

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?								FIABILIDAD
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?								
03	P	¿Su atención por el Odontólogo se realizó según el horario?								
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el Puesto de Salud contó con mecanismos para atenderlo?								
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos recetados por el Odontólogo?								
06	P	¿La atención en farmacia fue rápida?								CAPACIDAD DE RESPUESTA
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?								
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?								
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?								
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?								SEGURIDAD
11	P	¿El Odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal?								
12	P	¿El Odontólogo le realizó un examen bucal completo y minucioso?								
13	P	¿El Odontólogo le inspiró confianza?								
14	P	¿El Odontólogo le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								EMPATÍA
15	P	¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el Odontólogo sobre su salud o resultado de la atención?								
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el Odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?								
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?								ELEMENTOS TANGIBLES
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas y sillas para su comodidad?								
21	P	¿El Puesto de Salud contó con baños limpios para los pacientes?								
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?								

NOMBRE	Test de Calidad de Alvarado
AUTOR	Alvarado Ávila Chalton Miguel
DURACIÓN	7 – 12 minutos
SIGNIFICACIÓN	Medir la percepción de la calidad de atención de los usuarios
CALIDAD DE ITEMS	22 items
TIPO DE ESCALA	Ordinal Likert: No estoy en absoluto de acuerdo (1) , No estoy de acuerdo (2) , algo en desacuerdo (3) , Neutral (4) , Un poco de Acuerdo (5) , De acuerdo (6) , Estoy muy de acuerdo (7)
DIMENSIONES QUE MIDE	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía , Elementos tangibles
APLICACIÓN	Pacientes adultos que se atienden en el área de Odontología
VALIDEZ	Sometida a tres juicios de expertos
CONFIABILIDAD	Alfa de Cronbach 0.886
BAREMACIÓN	Baja: 22 – 65 Media: 66 – 109 Alta: 110 - 154

Anexo 5 : CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN PARA CATISFACCIÓN DEL USUARIO

No estoy en absoluto de acuerdo (1)	No estoy de acuerdo (2)	Algo en desacuerdo (3)	Neutral (4)	Un poco de acuerdo (5)	De acuerdo (6)	Estoy muy de acuerdo (7)

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN							D
		1	2	3	4	5	6	7	
01	¿Se encuentra satisfecho con el trato que le brindó el Odontólogo?								HUMANA
02	¿Se encuentra satisfecho con el respeto del orden de llegada o grado de Urgencia hacia los pacientes?								
03	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de espera para su atención?								
04	¿Se encuentra satisfecho con el interés que muestra el Odontólogo cuando le consulta sobre su problema?								
05	¿Se encuentra satisfecho con el respeto de su privacidad por parte del Odontólogo durante la atención?								
06	¿Se encuentra satisfecho con la atención por parte del Odontólogo?								
07	¿Se encuentra satisfecho con la presentación personal del Odontólogo?								
08	¿Recibió charlas educativas sobre la salud bucal y si recibió, qué tan satisfecho se encuentra con estas?								TÉCNICO-CIENTÍFICA
09	¿Se encuentra satisfecho con la orientación sobre la correcta toma de los medicamentos que le va a entregar?								
10	¿Se encuentra satisfecho con la seguridad del Odontólogo en sus procedimientos?								
11	¿Se encuentra satisfecho con la confidencialidad de su diagnóstico por parte del Odontólogo?								
12	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo en que dura su consulta con el Odontólogo?								
13	¿Se encuentra satisfecho que farmacia le entregue todos sus medicamentos que le recetaron?								
14	¿Se encuentra satisfecho con la limpieza de la sala de espera?								ENTORNO
15	¿Se encuentra satisfecho con la limpieza y el orden del consultorio dental?								
16	¿Se encuentra satisfecho con la limpieza permanente de los baños?								
17	¿Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de recipientes de basura para residuos sólidos?								
18	¿Se encuentra satisfecho con la señalización de los ambientes?								
19	¿Se encuentra satisfecho con el ambiente de confianza que ofrece el consultorio dental?								
20	¿Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de los insumos y materiales dentales?								
21	¿Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de las medicinas?								

NOMBRE	Test de Satisfacción de Alvarado
AUTOR	Alvarado Ávila Chalton Miguel
DURACIÓN	7 – 12 minutos
SIGNIFICACIÓN	Medir la percepción de la calidad de atención de los usuarios
CALIDAD DE ITEMS	21 items
TIPO DE ESCALA	Ordinal Likert: No estoy en absoluto de acuerdo (1) , No estoy de acuerdo (2) , algo en desacuerdo (3) , Neutral (4) , Un poco de Acuerdo (5) , De acuerdo (6) , Estoy muy de acuerdo (7)
DIMENSIONES QUE MIDE	Humana, Técnico Científica, Entornoo
APLICACIÓN	Pacientes adultos que se atienden en el área de Odontología
VALIDEZ	Sometida a tres juicios de expertos
CONFIABILIDAD	Alfa de Cronbach 0.862
BAREMACIÓN	Insatisfechos: 21 – 62 Medianamente Satisfechos : 63 - 104 Satisfechos: 105 - 147

Anexo 5: **PRUEBA DE FIABILIDAD , AIFA DE CRONBACH.**

“TESTE DE CALIDAD DE ALVARADO”	
Alfa de cronbach	*Número de elementos*
0.886	22
TEST DE SATISFACCIÓN DE ALVARADO”	
Alfa de cronbach	*Número de elementos*
0.862	21

ANEXO 6: SOLICITUD PARA EMPLEAR INSTRMENTOS "TEST DE CALIDAD DE ALVARADO" Y "TEST DE SATISFACCIÓN DE ALVARADO"

Solicito: Autorización para poder emplear su cuestionario.

Mg. C.D Alvarado Avila Chalthon Miguel

Presente.

Yo, JOSUELIN ZAMBRANO GUERRERO, identificad con DNI 76937004, con domicilio real 28 de Julio #355 , diego Ferré – Chiclayo. Ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Siendo estudiante de posgrado de la Universidad César Vallejo, me encuentro realizando un trabajo de investigación denominada "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ODONTOLÓGICOS EN UN CENTRO DE SALUD, CHICLAYO 2023". Para poder optar el grado de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud, necesito tener su autorización para poder emplear sus test ,denominados: "Test de calidad de atención de Alvarado" y "Test de satisfacción de Alvarado" aplicados en su tesis CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE ODONTOLOGÍA DE UN CENTRO DE SALUD, LORETO, 2022 .Por lo tanto, solicito que se me pueda brindar la autorización de poder emplear sus test en mi investigación, lo cual será con fines académicos.

Por lo antes expuesto, ruego a usted acceder a mi solicitud.

Chiclayo, 29 de mayo del 2023

Josuelin Zambrano Guerrero

DNI: 76937004

ANEXO 7 : AUTORIZACIÓN PARA EMPLEAR INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Autorizo: Uso de mis instrumentos de medición de variables.

Estimado maestrando de la Universidad César Vallejo

C.D Josuelin Zambrano Guerrero

Yo, Mg. C.D Alvarado Avila Chalthon Miguel, con DNI 73075286, domicilio en Jirón Putumayo 1786, departamento de Loreto, provincia de Maynas, ciudad Iquitos, me dirijo a usted para exponer lo siguiente:

Autorizo el uso de mis instrumentos de medición de variables, denominados: "Test de calidad de atención de Alvarado" y "Test de satisfacción de Alvarado", que fueron aplicadas en mi tesis CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE ODONTOLOGÍA DE UN CENTRO DE SALUD, LORETO, 2022. Siendo de mi agrado poder aportar con la investigación de su tesis denominada CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ODONTOLÓGICOS EN UN CENTRO DE SALUD, CHICLAYO 2023, esperando que sea aplicada para los fines necesarios académicos.

Sin otro particular, se expide el presente documento para los fines correspondiente.

Iquitos, 30 de mayo del 2023

Mg. C.D Alvarado Ávila Chalthon Miguel
DNI: 73075286

ANEXO 8 SOLICITUD AL CENTRO DE SALUD CHOSICA DEL NORTE .

Solicito: Autorización para realización de proyecto de investigación.

C.D. Moises Limaylla Ávilez.
Jefe del Centro de Salud Chosica del Norte- La Victoria

Presente.

Yo, JOSUELIN ZAMBRANO GUERRERO, identificad con DNI 76937004, con domicilio real 28 de Julio #355 , diego Ferré – Chiclayo. Ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Siendo estudiante de posgrado de la Universidad César Vallejo, me encuentro realizando un trabajo de investigación denominada "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ODONTOLÓGICOS EN UN CENTRO DE SALUD, CHICLAYO 2023" . Para poder optar el grado de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud , Por lo tanto, solicito que se me pueda brindar la autorización de poder realizar el estudio de investigación en el Centro de Salud Chosica del Norte , lo cual será con fines académicos.

Por lo antes expuesto, ruego a usted acceder a mi solicitud.

Chiclayo, 29 de mayo del 2023

Josuelin Zambrano Guerrero

DNI: 76937004

GOBIERNO REGIONAL DE SALUD · LAMBAYEQUE · S. CHOSICA DEL NORTE

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

Moises Alberto Limaylla Avilez
CIRUJANO DENTISTA
JEFE DEL C. S. CHOSICA DEL NORTE
COP 21351

Recibido 30-05-23
Hora: 10:30

ANEXO 9 :AUTORIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD CHOSICA DEL NORTE.

PERÚ | Ministerio de Salud

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SERVICIO DE SALUD CHICLAYO
C.S. CHOSICA DEL NORTE

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chiclayo, 30 de Mayo del 2023

OFICIO Nº 042 – 2023/ GRS/ DRSCH/ MRSLV.

A : **CD. JOSUELIN ZAMBRANO GUERRERO**
ESTUDIANTE POSTGRADO C.V.

ATENCION : **RESPUESTA A SOLICITUD**

Por medio del presente es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, y a la vez informarle sobre su solicitud para realizar su Proyecto de Investigación en el C.S. Chosica del Norte, dándole por **ACEPTADA** dicha petición cuya finalidad será de estudio e investigación.

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima personal e institucional.

Atte.

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Moises Alberto Limaylla Avilez
CIRUJANO DENTISTA
JEFE DEL C.S. CHOSICA DEL NORTE
CDP 21351

ANEXO 10: APLICACIÓN DE ENCUESTA

ANEXO 11: BASE DE DATOS

				CALIDAD DE ATENCIÓN																						SATISFACCIÓN DEL USUARIOO																				
	DATOS			FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTAS				SEGURIDAD				EMPATÍA					ELEMENTOS TANGIBLES				HUMANIDAD							TÉCNICO - CIÉNTIFICA						ENTORNO							
N DE CUESTIONARIO	SEXO	EDAD	NIVEL EDUCATIVO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21
1	F	29	SECUNDARIA COMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	F	19	UNIVERSITARIA INCOMPLETA	6	7	7	7	5	5	4	4	5	6	7	6	6	6	5	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	5
3	F	28	SECUNDARIA INCOMPLETA	7	7	6	5	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7
4	F	40	TÉCNICO COMPLETA	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7
5	F	24	TÉCNICO INCOMPLETA	6	7	6	6	6	7	7	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
6	M	31	TÉCNICO COMPLETA	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	5	6	7	7	4	5	7
7	M	25	UNIVERSITARIA COMPLETA	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	5	6	7	7	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
8	F	18	TÉCNICO INCOMPLETA	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
9	F	23	UNIVERSITARIA INCOMPLETA	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
10	M	28	UNIVERSITARIA COMPLETA	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	5	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7
11	M	33	TÉCNICO COMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	4	4	5	5	5	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	5	4	4	5	5	7	7	5
12	M	37	SECUNDARIA COMPLETA	7	7	6	7	6	6	6	5	6	7	7	4	5	7	5	7	7	7	7	5	7	7	5	4	4	5	5	7	7	7	7	6	7	6	7	7	5	7	7	7	7	7	7
13	F	34	SECUNDARIA COMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	5	7	7	7	7	7	5	5	7	7	4	5	6	7	6	7	7	6	6	7
14	M	21	UNIVERSITARIA INCOMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	5	7	7	4	5	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	4	5	5	7	7	5
15	F	27	SECUNDARIA COMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	4	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7
16	M	40	SECUNDARIA COMPLETA	5	5	5	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
17	M	46	SECUNDARIA COMPLETA	7	7	7	5	7	7	5	4	4	5	5	7	7	5	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	4	5	6
18	M	38	TÉCNICO COMPLETA	7	7	6	7	6	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
19	F	59	TÉCNICO COMPLETA	5	5	7	7	4	5	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
20	F	33	UNIVERSITARIA COMPLETA	7	7	7	6	6	7	7	7	4	5	5	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	4	5	7
21	F	63	SECUNDARIA COMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	4	5	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6
22	F	34	UNIVERSITARIA INCOMPLETA	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
23	M	48	UNIVERSITARIA INCOMPLETA	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	4	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
24	M	56	SECUNDARIA COMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	4	4	5	7	7	7	7	7	6	5	7
25	F	55	TÉCNICO INCOMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	4	4	5	5	5	4	4	5	7	7	7	7	7	6	5	7	4	7	5	7	7	5	4	4	5	5	7	6	5
26	M	34	SECUNDARIA COMPLETA	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	4	5	7	5	7	7	4	7	5	7	7	5	4	4	5	5	7	6	7	7	6	7	6	7	7	5	7	7	4	6	6	4
27	F	24	TÉCNICO INCOMPLETA	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	7	5	7	7	4	6	6	5	6	7	7	4	5	6	7	6	7	7	7	6	7
28	M	35	TÉCNICO COMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	6	7	7	4	5	6	7	6	7	7	7	6	7	4	7	6	6	7	7	7	4	5	6	7	7	6
29	F	21	UNIVERSITARIA INCOMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	4	7	6	6	7	7	7	4	5	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	4	7	7	4
30	M	20	TÉCNICO INCOMPLETA	5	5	5	4	4	5	7	7	7	7	7	6	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	4	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	4	5	6
31	F	19	TÉCNICO INCOMPLETA	7	4	7	5	7	7	5	4	4	5	5	7	6	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	4	5	5	7	7	7	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7
32	M	26	SECUNDARIA COMPLETA	7	5	6	5	6	7	7	5	7	4	4	5	5	4	7	6	5	7	7	7	6	5	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	5	7	6	7	7
33	F	35	UNIVERSITARIA COMPLETA	5	6	7	7	4	5	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	5	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6	4	5	6
34	M	69	PRIMARIA COMPLETA	7	7	7	6	6	7	7	7	4	5	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6	4	5	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7
35	M	45	TÉCNICO COMPLETA	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	4	7	7	4	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6
36	F	31	TÉCNICO INCOMPLETA	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	4	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7
37	F	33	SECUNDARIA COMPLETA	5	7	7	7	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
38	M	39	TÉCNICO COMPLETA	6	6	7	6	7	6	7	7	6	5	7	6	7	7	4	4	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	4	4	5	5	7	7	5
39	M	29	TÉCNICO COMPLETA	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6	4	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	5	4	4	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7
40	M	49	SECUNDARIA COMPLETA	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	5	5	6	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	7
41	F	35	UNIVERSITARIA COMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	4	5	5	6	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	5	7	7	5
42	M	38	UNIVERSITARIA COMPLETA	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7
43	F	56	SECUNDARIA COMPLETA	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
44	M	44	TÉCNICO INCOMPLETA	7	7	7	7	7	7	5	4	4	5	5	7	7	5	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	4	4	5	6	7	6	6	6	4	5	6
45	M	29	UNIVERSITARIA COMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	4	4	5	6	7	6	6	6	4	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
46	M	25	UNIVERSITARIA INCOMPLETA	5	5	6	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7
47	F	35	SECUNDARIA COMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	5	7	7	5	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	4	5	7	7	7	7	7	4	5	7
48	F	39	UNIVERSITARIA COMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	4	5	7	7	7	7	7	4	5	7	7	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6
49	F	30	SECUNDARIA COMPLETA	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
50	F	27	TÉCNICO COMPLETA	7	7	5	4	4	5	6	7	6	6	6	4	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
51	M	20	TÉCNICO INCOMPLETA	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7
52	M	35	SECUNDARIA COMPLETA	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	4	4	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	4	7	7	7	7	5	4	4	5	5	7	6	5
53	F	45	SECUNDARIA COMPLETA	6	6	7	7	4	5	7	7	7	7	7	4	5	7	5	7	7	4	7	7	7	7	5	4	4	5	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	4	6	6	4
54	M	23	SECUNDARIA COMPLETA	7	7	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	4	6	6	5	6	6	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7
55	F	27	TÉCNICO COMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	7	4	7	7	7	7	7	7	4	5	6	7	7	6
56	F	46	SECUNDARIA COMPLETA	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	4	7	7	7	7	7	7	4	5	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	4	7	7	4
57	F	28	UNIVERSITARIA COMPLETA	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	5	6
58	F	29	TÉCNICO COMPLETA	7	4	7	7	7	7	5	4	4	5	5	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	5	5	7	5	4	4	5	6	7	7	7	7	7	7	7
59	M	31	TÉCNICO INCOMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	4	6	6	4	7	6	5	7	5	4	4	5	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	7	7	6	5	7	6	7	7
60	M	29	TÉCNICO COMPLETA	5	6	6	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	5	7	7	7	7	6	5	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	4	5	6
61	F	25	SECUNDARIA COMPLETA	7	4	7	7	7	7	7	7	4	5	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	4	5	6	6	7	7	4	5	6	7	6	6	7	6	7	7
62	F	35	SECUNDARIA COMPLETA	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	4	7	7	4	7	7	6	6	7	7	4	5	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6
63	M	39	TÉCNICO COMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	5	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
64	M	30	TÉCNICO COMPLETA	5	7	5	4	4	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
65	M	27	UNIVERSITARIA COMPLETA	6	6	7	5	7	7	7	7	6	5	7	6	7	7	4	4	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	4	4	5	5	7	7	5
66	F	20	UNIVERSITARIA INCOMPLETA	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	4	5	6	5	7	7	7	7	7	6	5	5	4	4	5	5	7	7	7	7	7	6	7	6	7	5	7	7	7	7	7	7
67	M	35	SECUNDARIA COMPLETA	6	6	7	7	4	5	6	7	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	5	7	7	7	7	7	5	5	6	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	7
68	F	45	TÉCNICO COMPLETA	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	4	5	5	6	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	4	5	5	5	5	5
69	M	23	UNIVERSITARIA INCOMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	4	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7
70	M	27	TÉCNICO COMPLETA	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
71	M	46	TÉCNICO COMPLETA	7	7	7	7	6	5	5	4	4	5	5	7	7	5	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6
72	F	28	UNIVERSITARIA COMPLETA	7	7	7	6	7	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
73	F	29	TÉCNICO COMPLETA	5	5	6	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
74	F	31	TÉCNICO COMPLETA	7	7	7	7	7	6	7	7	4	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
75	F	35	UNIVERSITARIA COMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6
76	M	21	SECUNDARIA COMPLETA	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
77	M	20	SECUNDARIA COMPLETA	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
78	F	19	TÉCNICO INCOMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7
79	M	26	UNIVERSITARIA COMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	5	5	5	5	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	5	7	7	5	4	4	5	5	5	5	5
80	F	35	TÉCNICO COMPLETA	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	4	7	5	7	7	5	4	4	5	5	5	5	7	7	6	7	6	7	7	5	7	7	4	7	4	4
81	M	69	PRIMARIA COMPLETA	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	6	7	7	5	7	7	4	7	4	5	6	7	7	4	5	6	7	6	7	7	7	7	7
82	F	45	TÉCNICO INCOMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	6	7	7	4	5	6	7	6	7	7	7	7	7	4	7	6	6	7	7	7	4	5	6	5	6	6
83	M	31	TÉCNICO COMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	4	7	6	6	7	7	7	4	5	6	5	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	4	7	4	4
84	F	33	TÉCNICO COMPLETA	5	5	5	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	4	7	4	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6
85	M	39	SECUNDARIA COMPLETA	7	4	7	5	7	7	5	4	4	5	5	5	5	5	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7
86	F	29	TÉCNICO COMPLETA	7	7	6	7	6	7	7	5	7	7	4	7	4	4	7	6	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	5	7	5	7	7
87	M	49	SECUNDARIA COMPLETA	5	6	7	7	4	5	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	5	7	5	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6
88	M	35	TÉCNICO COMPLETA	7	4	7	6	6	7	7	7	4	5	6	5	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7
89	F	38	TÉCNICO COMPLETA	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	4	7	4	4	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6
90	F	56	TÉCNICO INCOMPLETA	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	7	7
91	M	44	SECUNDARIA COMPLETA	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6
92	M	29	TÉCNICO COMPLETA	6	6	7	7	7	7	7	7	6	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	5	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7
93	M	25	TÉCNICO INCOMPLETA	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	5	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
94	F	35	TÉCNICO COMPLETA	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	4	4	5	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	5	4	4	5	5	5	5	5
95	M	39	TÉCNICO COMPLETA	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	7	7	7	6	7	6	7	5	4	4	5	5	5	5	7	7	7	7	4	5	7	5	7	7	7	7	7	7
96	F	30	SECUNDARIA COMPLETA	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	4	5	7	5	7	7	7	7	7	5	5	7	6	6	7	7	7	4	5	5	5	5	5
97	M	27	TÉCNICO COMPLETA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	4	5	5	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7
98	M	20	UNIVERSITARIA COMPLETA	7	7	5	6	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	5	5	5	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7
99	M	35	TÉCNICO INCOMPLETA	5	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	5	5	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7
100	F	45	TÉCNICO COMPLETA	7	7	6	7	6	7	5	4	4	5	5	5	5	5	7	6	5	7	7	7	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7

ANEXO 12: TURNITIN

tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	16%	6%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad de Chiclayo Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
9	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023.", cuyo autor es ZAMBRANO GUERRERO JOSUELIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	**Firma**
RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE **DNI:** 06776978 **ORCID:** 0000-0003-3991-9746	Firmado electrónicamente por: LRAMIREZCA71 el 09-08-2023 09:48:51

Código documento Trilce: TRI - 0621685

INVESTIGA UCV