



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario  
del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023

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

**AUTORA:**

García Acosta, Katherine Susana (orcid.org/0000-0002-3657-3893)

**ASESORES:**

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (orcid.org/0000-0001-5099-1314)

Mtro. Hernández Castañeda, Jonathan (orcid.org/0000-0002-4567-8881)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO — PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

### **A Dios,**

*El salvador de mi vida; Él que siempre me levanta cuando tropiezo, mi Padre Celestial; mi buen Dios, por su bondad, misericordia, amor infinito, por permitirme sonreír y por su inmensa sabiduría para poder obtener este logro; por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que amo y que han sido mi soporte y compañía a lo largo de este camino.*

### **A mis padres,**

*Lita Esther Acosta Amador y Francisco Simón García Lujan, por su sacrificio constante y amor incondicional, por creer y confiar siempre en mí; por sus enseñanzas y motivaciones que me han permitido ser una persona de bien, por la fortaleza que me brindan día a día para cumplir con éxito todos y cada uno de los objetivos que me he trazado y ser siempre mi fuerza e inspiración para superarme a mí misma.*

*A ustedes con mucho cariño y amor.*

### **A mi familia y amigos,**

*Por todo su cariño, confianza y apoyo incondicional que me brindaron aun cuando no lo sabían, por su paciencia y amor en los días más difíciles para mí; y por todas las palabras de ánimo y aliento que me expresaron, las cuales fueron de mucha fortaleza para poder llegar a la meta.*

**Katherine Susana García Acosta.**

## **AGRADECIMIENTO**

### ***A mi asesora Dra. Myriam Griselda Lora Loza,***

*Por sus enseñanzas y conocimientos brindados los cuales fueron vitales para mi crecimiento académico y profesional; así mismo, agradezco profundamente toda la confianza, motivación y apoyo incondicional en la realización de mi tesis, por sus constantes consejos y recomendaciones para el mejoramiento de mi tesis, y por sus palabras de ánimo que me permitieron esforzarme, dando lo mejor de mí y poder concretar este objetivo, muchas gracias.*

### ***A mi Co-asesor Mtro. Jonathan Michael Hernández Castañeda,***

*Por su apoyo en la realización de mi tesis, por sus consejos y paciencia animándome para mejorar profesionalmente y alcanzar mis objetivos trazados.*

### ***A la Universidad César Vallejo***

*Por ser mí centro de estudios en esta etapa de post grado y brindarme todas las facilidades para la realización de mí proyecto de investigación, además de permitirme desarrollar diferentes habilidades y capacidades que me enriquecieron profesionalmente, así mismo, a cada maestro por ser parte de este proceso integral, que deja como producto final este grupo de graduados y como recuerdo de persistencia, esta tesis, que perdurará dentro de los conocimientos y desarrollo a lo largo de los tiempos para las siguientes generaciones*

### ***Al Hospital Leoncio Prado***

*A la directora y al comité de ética del Hospital Leoncio Prado por responder a mi solicitud y brindarme la autorización correspondiente para la ejecución exitosa de mí proyecto de investigación; así mismo, a todo el personal del servicio de odontología por todo su apoyo y cooperación.*

***Katherine Susana Garcia Acosta.***



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LORA LOZA MIRYAM GRISELDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023", cuyo autor es GARCIA ACOSTA KATHERINE SUSANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

TRUJILLO, 21 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LORA LOZA MIRYAM GRISELDA DNI: 18121176 ORCID: 0000-0001-5099-1314	Firmado electrónicamente por: MLORAL el 14-01- 2024 14:17:04

Código documento Trilce: TRI - 0704140





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GARCIA ACOSTA KATHERINE SUSANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
KATHERINE SUSANA GARCIA ACOSTA DNI: 70220326 ORCID: 0000-0002-3657-3893	Firmado electrónicamente por: KGARCIAAC93 el 03- 01-2024 17:58:39

Código documento Trilce: TRI - 0717450



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y operacionalización.....	17
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5 Procedimientos.....	20
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIA.....	43
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación entre calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario.....	22
Tabla 2: Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de fiabilidad.....	25
Tabla 3: Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta.....	27
Tabla 4: Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de seguridad.....	29
Tabla 5: Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de empatía.....	31
Tabla 6: Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de tangibilidad.....	33

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Relación entre calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario.....	24
Gráfica 2: Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de fiabilidad.....	26
Gráfica 3: Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta.....	28
Gráfica 4: Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de seguridad.....	30
Gráfica 5: Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de empatía.....	32
Gráfica 6: Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de tangibilidad.....	34

## RESUMEN

En las últimas décadas las profesiones de la salud han trabajado por mejorar la calidad de atención que se brindan a los usuarios, esto incluye al profesional del área odontológica, quienes buscan brindar la mejor calidad de atención, en beneficio de los usuarios y la salud pública; por tal motivo el objetivo general del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del usuario en el servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión, 2023. El estudio fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, tipo aplicada, correlacional simple, método hipotético deductivo lógico, no experimental y corte transversal; el muestreo fue no probabilístico por conveniencia y se aplicó a 100 usuarios del servicio de odontología, se realizó una encuesta aplicando un cuestionario de calidad de atención por PECASUSS de 2015 y un cuestionario de satisfacción del usuario SERVQUAL de 1988, los cuales contenían los datos generales y objetivos del estudio. De los datos procesados se obtuvo que del total de usuarios que muestran un nivel bueno en calidad de atención con 95.6% tienen nivel satisfecho y 4.4% tiene nivel poco satisfecho; mientras que del total de usuarios que tienen un nivel malo en calidad de atención, 90.9% tienen nivel insatisfecho, y 9.1% tienen nivel poco satisfecho. Concluyendo que, sí existe correlación altamente significativa entre las variables de calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023.

**Palabras Clave:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, salud bucal, odontología, percepción.

## ABSTRACT

In recent decades, the health professions have worked to improve the quality of care provided to users, including dental professionals, who seek to provide the best quality care for the benefit of users and public health; therefore, the general objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and satisfaction from the user's perception in the dental service of a hospital in Sanchez Carrion, 2023. The study was quantitative in approach, descriptive level, applied type, simple correlational, hypothetical deductive logical method, non-experimental and cross-sectional; the sampling was non-probabilistic by convenience and was applied to 100 users of the dentistry service, a survey was conducted applying a quality of care questionnaire by PECASUSS of 2015 and a user satisfaction questionnaire SERVQUAL of 1988, which contained the general data and objectives of the study. From the processed data, it was obtained that of the total number of users who show a good level in quality of care with 95.6% have satisfied level and 4.4% have little satisfied level; while of the total number of users who have a bad level in quality of care, 90.9% have dissatisfied level, and 9.1% have little satisfied level. It is concluded that there is a highly significant correlation between the variable's quality of care and user-perceived satisfaction in the dental service of a hospital in Sanchez Carrion-2023.

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, oral health, dentistry, perception.

## I. INTRODUCCIÓN

Con el desarrollo humano, y particularmente con los avances tecnológicos en la medicina, es necesario hacer un llamado a cada personal asistencial para brindar servicios con calidad. La calidad de atención en la medicina y sobre todo en la atención odontológica, debe estar basado en programas que garanticen un servicio accesible y equitativo con profesionales altamente capacitados y con vocación de servicio, considerando disponer de los mejores recursos, para alcanzar un alto nivel de satisfacción sobre el servicio que reciben los usuarios. (FDI, 2017).

Además, la Organización Mundial de Salud enfatiza la atención de calidad al nivel del servicio que recibe cada usuario y población, generando mayor probabilidad en cuanto a obtener una buena salud. Y para Petracci atención de calidad es un buen concepto dinámico porque une a diferentes áreas e instituciones: como una cultura de algunas organizaciones, un buen entorno en el que opera el sistema de salud, las opiniones de los usuarios sobre los problemas y sus expectativas sobre los servicios. (Petracci, 2004, pág. 2).

Una atención de calidad se define de muchas formas, pero tenemos que tener en cuenta que los servicios de salud de calidad tienen que ser eficaces, seguros, dirigido a los usuarios, integrado, pertinente, equitativo, asertivo, y eficiente. (OMS, 2020). De igual forma, es importante conocer el nivel de satisfacción del usuario, un usuario satisfecho seguirá las indicaciones del profesional de odontología, llevando un buen tratamiento y mejorando su condición de salud. (Reyes et al., 2015).

A pesar de todos los esfuerzos que las organizaciones mundiales, entidades y profesionales de la salud han evidenciado en los últimos tiempos por brindar un servicio de calidad al usuario, se sigue reflejando las deficiencias entre estas, tal como se menciona en la 71ª sesión del comité regional de la OMS para Las Américas, los usuarios evidencian niveles altos de insatisfacción, donde el 30% de siete países no pudo acceder a la atención básica de salud; y aquellos que lo reciben, 39%

consideran buena la atención; mientras que el 61% informan una deficiente asistencia en la atención. (OPS, 2019).

En Perú a lo largo de los años muchos representantes intentaron hacer diferentes esfuerzos para cambiar esta situación, sin embargo, se debe seguir trabajando en ello; esperando obtener mejores resultados. (MINSA, 2008). También encontramos en una investigación que las dimensiones más valoradas fueron empatía con 91,9%, fiabilidad con el 90,3% y las dimensiones con menor porcentaje fueron tangibilidad con 27,4% y seguridad con 37,1% según (Piedra, 2017).

En el ámbito local, en los diferentes centros de salud, postas y hospitales la calidad del servicio que se brinda viene siendo afectados por diferentes factores como: el recurso humano, infraestructura, materiales, recurso económico los cuales limitan una atención odontológica de calidad, la pandemia causada por el COVID-19 también provocó diferentes alteraciones en la evolución de la calidad de atención. (Vílchez y Loza, 2021). Por ello es relevante el problema de esta investigación en cuanto al vínculo de las variables de estudio, teniendo presente la importancia de la atención en salud y sobre todo del cuidado de la salud bucal (Ramírez, 2021); así como en el hospital Leoncio Prado Nivel II-1 ubicado en la ciudad de Huamachuco, brinda atención ambulatoria, de emergencia y hospitalización a la comunidad sanchezcarrionista (Hospital Leoncio Prado, 2023); los usuarios expresan cierta insatisfacción principalmente la falta de recurso humano, infraestructura y el tiempo de conseguir una nueva cita; causando inconformidad entre los usuarios, llevando a comparar la salud pública con la atención particular; por ello nos hemos planteado el siguiente problema ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en la percepción de los usuarios sobre la atención odontológica del hospital Sánchez Carrión, 2023?.

Por consiguiente, este trabajo de investigación se justifica desde el enfoque teórico para comprobar y comparar las teorías referentes a calidad y satisfacción; proponiendo la teoría más favorable y semejante a nuestra realidad, identificando la interacción que se presenten entre ambas variables para obtener mejores resultados; así mismo, desde el enfoque

práctico se plantea estrategias claves con la finalidad de mejorar y aportar soluciones que enriquezcan las políticas de una calidad de atención en el servicio de odontología, mejorando la calidad de vida de los usuarios/pacientes. (García, 2019).

Desde el enfoque metodológico se tiene como base el sustento teórico y antecedentes que apoyan a la investigación, evidenciando los resultados a la comunidad científica y profesionales de salud principalmente del lugar de estudio. Y desde el enfoque social se centra en las prioridades del establecimiento, su prioridad es: ofrecer una atención de calidad que permita al usuario estar satisfecho con la atención que recibe, la cual finaliza con una mejor calidad de vida. (Condor, 2018).

En tal sentido, el propósito del estudio es identificar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en la percepción de los usuarios sobre una atención odontológica en el hospital Sánchez Carrión, 2023.

Por lo cual el estudio de investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión, 2023; y como objetivos específicos: Establecer relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de fiabilidad según percepción de los usuarios de los servicios odontológicos en el hospital de Sánchez Carrión, 2023. Establecer relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta de la percepción de los usuarios de los servicios de odontología del hospital de Sánchez Carrión, 2023. Establecer relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de seguridad de la percepción de los usuarios del servicio de odontología en el hospital de Sánchez Carrión, 2023. Establecer relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de empatía de la percepción de los usuarios de los servicios odontológicos en el hospital de Sánchez Carrión, 2023. Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de tangibilidad de la percepción de los usuarios de los servicios de odontología en un hospital de Sánchez Carrión, 2023.

Finalmente, para el desarrollo de nuestra investigación y con el fin de dar solución a la problemática, nos hemos propuesto la siguiente Hipótesis alternativa: Existe correlación significativa entre calidad de atención y satisfacción de la percepción de los usuarios en los servicios odontológicos en el hospital de Sánchez Carrión, 2023. Y la Hipótesis nula: No existe correlación significativa entre calidad de atención y satisfacción desde la percepción de los usuarios en los servicios de odontología en el hospital de Sánchez Carrión, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del presente capítulo hemos realizado una exhaustiva recopilación de los antecedentes más relevantes tanto internacionales, nacionales y locales, los cuales avalan el objetivo de la investigación y que nos permite comparar nuestros resultados.

Internacionalmente tenemos a Supaprawat (2021) Tailandia, el objetivo fue encontrar la concordancia de su variable calidad de la atención y satisfacción de pacientes (WOM) y si estos vuelven a visitar la clínica odontológica; su investigación fue de tipo cuantitativo, su muestra fueron 352 pacientes y emplearon un modelo que se adaptó PLS-SEM. El resultado de los datos procesados mostró que la satisfacción de los pacientes es mediadora entre calidad del servicio brindado y WOM con el motivo de regresar a percibir el servicio. Además, en cuanto a la calidad, se observó que la dimensión de empatía tiene un mayor impacto en la satisfacción del paciente ( $p < 0.001$ ), le sigue fiabilidad ( $p < 0.05$ ), seguridad ( $p < 0.05$ ), tangibilidad ( $p > 0.05$ ) y finalmente capacidad de respuesta ( $p > 0.05$ ), por tal motivo se concluye que los servicios brindados son de calidad debido a la buena gestión y dirección de sus gestores, quienes buscan mejorar y dar un servicio de calidad, lo que conlleva a que los pacientes se encuentren satisfechos y generen un boca a boca e intención de regresar a la clínica sea favorable.

De manera similar, Un-Kyong (2020) Corea del Sur, el objetivo es determinar la relación entre la calidad de la atención, la satisfacción del paciente; la reputación y la lealtad del hospital, determinando así la rentabilidad y capacidad de un centro médico. En este estudio la muestra fue de 261 pacientes cuyas variables fueron analizadas mediante cuestionarios, utilizaron la herramienta AMOS 20.0 para el procesamiento de los datos y los resultados mostraron que la calidad de los servicios prestados tiene un impacto significativo en la satisfacción y al reputación del hospital; así mismo, las dimensiones de reputación y lealtad también se ven afectadas positivamente, se concluye una relación significativa entre estas dos variables ya que nos llevan a mejorar la calidad de atención y al mismo tiempo fortalecer la relación operador – paciente.

Yeon et al (2019) Malasia, este estudio se realizó en la Universidad Islámica Internacional de Malasia e investigó la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los padres al percibir de atención odontológica que brindaron los alumnos de odontología en el Policlínico IIUM en el desarrollo de sus estudios. Los investigadores aplicaron un cuestionario autoadministrado a los apoderados de los pacientes que recibieron la atención. Había 42 apoderados en la muestra, así mismo, los datos fueron procesados y analizados dando como resultado un gran porcentaje donde los padres encuentran alta satisfacción del servicio odontológico independiente de la calidad del servicio, por ello los investigadores concluyeron que evaluar la satisfacción de los apoderados o padres no sería un indicador suficiente para determinar la calidad del servicio brindado por el operador.

Además, Rai et al. (2019) en Estados Unidos se realizó un estudio para evaluar la calidad de los servicios dentales entre pacientes veteranos en la clínica Héroes; emplearon un enfoque metodológico transversal y su muestra de estudio estuvo compuesta por 177 pacientes veteranos a quienes se les administró el cuestionario SERVQUAL para evaluar la calidad de la atención y utilizaron el cuestionario DSQ para evaluar la satisfacción. Los resultados que mostró el análisis fue que el 69% de los usuarios expresaron haber recibido una calidad de la atención satisfactoria, llegando a la conclusión que la clínica Héroes brinda un excelente servicio dental, por lo que los usuarios quedaron satisfechos.

Por otro lado, en México, Meléndez et al. (2019) llevaron a cabo una investigación en la UANL. Su metodología fue descriptiva y prospectiva, donde aplicaron 200 encuestas en el servicio dental de las unidades médicas. El objetivo es conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención recibida y evaluar su satisfacción. Al analizar estadísticamente se mostró una significancia de  $p < 0.05$ ; también se muestra el 90% de los usuarios percibieron los mejores tratos; el 67.5% recibió detalladamente el tratamiento, el 74.5% mencionó recibieron indicaciones para mejorar el cuidado de su salud bucodental y el 44.5% calificaron bueno el tiempo que esperaron para recibir atención. Los

investigadores llegaron a concluir que el alto nivel de satisfacción se debe a una excelente calidad de atención por parte del dentista responsable en el servicio de odontología al asistir a su consulta, resolviendo todos sus requerimientos.

Para Suarez et al. (2019) Ecuador, durante el estudio, su propósito fue determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención odontológica en el centro de salud; el tipo de investigación fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo y transversal. Encuestaron a 370 pacientes, utilizando la herramienta de recopilación de datos SERVQUAL, sus resultados estuvieron respaldados por una percepción promedio de la calidad de la atención del 48%, lo que significa que los pacientes recibieron una atención de buena calidad. Finalmente, llegamos a la conclusión de que las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención eran normales.

Al mismo tiempo, Romero (2020), en su estudio realizado en Ecuador, se propusieron determinar la relación entre satisfacción del usuario y la calidad de los servicios odontológicos que brinda la Facultad de Odontología de la Universidad de Guayaquil. Su enfoque descriptivo analítico involucró una muestra de 118 pacientes, y los resultados arrojaron que el 41.10% de los pacientes estaban insatisfechos de los elementos táctiles, el 42.42% de los pacientes estaban insatisfechos con la respuesta al tratamiento, y el 45.42% de los pacientes estaban insatisfechos con la confiabilidad sobre el trato que recibieron. En conclusión, el autor destacó la alta frecuencia de insatisfacción de los pacientes con la calidad de la atención brindada en la clínica dental universitaria.

A nivel nacional revisamos la investigación de Vidalón (2019), el objetivo de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción con la calidad de la atención odontológica en un centro médico de San Juan de Lurigancho. Con una muestra de 226 pacientes, donde se realizó una encuesta, adecuado en diferentes estudios que antecedieron a este. Los resultados nos muestran que el 66,7% de los pacientes estaban satisfechos con la calidad de atención brindada por los servicios odontológicos, el 22,2% se mostraron indiferentes a la atención recibida y el 11,1% de los

pacientes estaban insatisfechos con la calidad de la atención brindada por los servicios odontológicos. En relación con sus dimensiones se observa que el 50,7% se muestran satisfechos en relación con los equipos odontológicos, así mismo el 52,7% mostraron seguridad al recibir atención odontológica, el 45,6% de los pacientes consideran muy fiable la intervención del profesional de salud, por otro lado, el 63,7% consideran que el personal de odontología son empáticos al brindar una atención, la capacidad del personal para comprender sus necesidades y el 58,8% evidencian una muy buena capacidad de responder todas las inquietudes sobre salud bucal y por la atención oportuna. Además, en esta investigación encontramos que existe una correlación significativa entre la alta satisfacción con la atención dental y la calidad de la atención.

Por tal motivo, Fabián (2019), evaluó la relación entre la variable de la calidad de la atención y satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas. Lima 2019. Metodológicamente es cuantitativa, descriptiva y transversal. Para este estudio se utilizaron dos instrumentos, las cuales se aplicaron a 150 pacientes atendidos en las clínicas. Los resultados arrojaron que el 93.3% de los pacientes encuestados consideraban que la calidad del tratamiento brindado en las clínicas dentales era muy alta, es decir, estaban muy satisfechos con el trato recibido; mientras que el 3.3% (la proporción más baja) consideraban que la calidad de la atención que recibieron fue baja. Así mismo, el nivel de satisfacción fue alto con 96.7% y el 3.3% admitieron estar insatisfechos con la atención odontológica brindada. En conclusión, sí existe correlación significativa entre las variables de estudio.

Para Adrianzen (2020), tuvo como finalidad identificar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención en odontología en el establecimiento de salud de Monsefú; metodológicamente fue descriptivo, diseño correlacional, retrospectivo; así mismo, se aplicó un cuestionario SERVQHOS a 50 pacientes, de los cuales el 52% calificó la calidad del servicio como mala, lo que generó insatisfacción. Otro 24% percibió una calidad de atención regular, mientras que el 14% quedó

satisfecho. Estos resultados indican que existe relación significativa entre sus variables de estudio.

En esa misma línea Nuñez (2021), tuvo como principal objetivo determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción del paciente con la atención odontológica en el centro de Salud, Lambayeque 2021. El estudio fue descriptivo y transversal y no se realizaron experimentos. La muestra que obtuvieron en este estudio fue por 124 pacientes que asistieron al establecimiento de salud, al área de odontología para recibir atención. Seguido se aplicó los instrumentos elaborados por el investigador para recolectar los datos necesarios y comparar sus resultados. El análisis mostró que la calidad de la atención dental fue evaluada como excelente, el 87.9% la calificó como excelente y el 12.1% la califica como regular. Estos resultados concluyeron que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción.

Así como Ramírez (2021), el objetivo del estudio fue determinar la relación entre diferentes calidades de atención y el nivel de satisfacción de diferentes usuarios en el ámbito odontológico del centro de salud Húsares. Metodológicamente es transversal, no experimental, tipo aplicado y correlacional. Su muestra de estudio estuvo conformada por 57 usuarios y aplicó un cuestionario de 48 preguntas. Los resultados más resaltantes mostraron una baja calidad de atención odontológica y una satisfacción de solo el 37%. La conclusión, mostró que los usuarios percibieron como baja la calidad de la atención odontológica en el centro de salud, lo que generó insatisfacción con los servicios.

Para Capuñay (2022), en su investigación buscó evaluar la relación entre la calidad del servicio odontológico y satisfacción entre los usuarios en una clínica en Lambayeque. Realicé un estudio no experimental, transversal y correlacional. Examiné a 195 usuarios que cumplían con todos los términos de selección. Para recoger los datos, se utilizó el instrumento de SERVQUAL modificado a través de una encuesta, siguiendo rigurosamente todos los procesos de validación y confiabilidad. Los resultados mostraron que hay una calidad de atención buena y satisfactoria representando el 92.31%, seguido de del 44.62% de poca

satisfacción respecto a la calidad de atención y finalmente, se concluye, que existe relación muy significativa en sus variables de estudio.

Por otro lado, Águila (2022), en su estudio manifestó que su finalidad era determinar el vínculo entre sus variables de calidad y satisfacción del paciente durante las visitas a los servicios odontológicos en Piura. Su estudio fue de tipo básica, transversal, prospectivo, observacional y correlacional. Aplicó una encuesta a 120 pacientes, el instrumento utilizado fue un cuestionario de SERVQUAL; Al procesar los datos, los resultados revelaron un vínculo significativo entre sus variables de estudio. Un gran número de encuestados indicó que la calidad del tratamiento es media y su satisfacción baja correspondiente al 58.3%. Le siguió la atención de alta calidad con un 24.2% de satisfacción. Finalmente, se observa una baja calidad de atención junto con una alta insatisfacción, que representa el 11.7% de los encuestados. Estos hallazgos concluyen que la calidad de los servicios se encuentra altamente vinculada con la satisfacción.

Así mismo, a nivel local tenemos a Chuqui (2020), su investigación tuvo la finalidad de identificar relación existente entre variable calidad y satisfacción que visitan diariamente el consultorio dental del Puesto de Salud Nicolás Garatea, Chimbote; se realizó una investigación de tipo cuantitativo, corte transversal, no experimental; el grupo de estudio fue de 93 pacientes quienes cumplieron los términos de exclusión e inclusión, se aplicaron los instrumentos a través de una encuesta, utilizando cuestionario SERVQUAL, al procesar los datos resultó que hay correlación favorable sobre la calidad y satisfacción representado en el 70%, así también se visualizó que del total de los pacientes el 84,9% son del sexo femenino y 15% para el sexo opuesto, finalmente, al concluir se determinó la correlación significativa de calidad con seguridad en los tratamientos prestados con un 80,4% y la calidad se relaciona con aspectos tangibles con una satisfacción del 60%.

Finalmente, Cisneros (2021), en su proyecto tuvo como finalidad relacionar satisfacción y calidad de los servicios del área odontológica de un centro de salud, Piura 2021. Utilizando un enfoque metodológico de tipo cuantitativo, estudio descriptivo, correlacional, no experimental,

transversal; el instrumento que se usó fue de SERVQUAL modificada para ambas variables; aplicándose a 100 usuarios, todos ellos cumplieron con los términos de selección para el estudio; por ello, los resultados más resaltantes son de una mala calidad de atención con un 8%, le sigue 19% mostraron una buena calidad de atención y regularmente satisfechos, mientras que el 12% representan buena la calidad de los servicios odontológicos y satisfechos en la atención, así mismo, se evidencia gran expectativa sobre la calidad del servicio que se les ofrece. Concluyendo que el 61% representan conformidad con la buena atención y satisfechos con los tratamientos recibidos; evidenciando alta correlación positiva entre sus variables

Al finalizar con el desarrollo de los antecedentes, ahora continuaremos con el desarrollo de las teorías y definiciones de las variables de nuestro estudio; las cuales nos ayudaran a desarrollar con éxito nuestra investigación; resaltando la importancia de contar con salud-salud bucal, por ende, contar con una buena calidad de vida. (Espinoza, 2017)

Calidad de atención del usuario se refiere a las expectativas y percepción que expresa el usuario relacionado al servicio que recibe de acuerdo a sus necesidades. Según Donadebian los usuarios que reciben un servicio presentan mejoría en su salud, resaltando la mejora de su aspecto físico y psicológico, reflejándose en sus comportamientos y actitudes. (Trincado y Fernández, 1995). Zurita también mencionó que se deben relacionar ambas variables, el usuario y asistencial que ofrecen los servicios. (Zurita, 1997).

Por ello las teorías filosóficas de la calidad nos hablan de que es necesario identificar la diferencia entre la calidad real (percepción del que brinda el servicio y calidad esperada (percepción de mis deseos). (Gálvez, 2011). Además, Parasuraman presenta el modelo SERVQUAL, utilizado a nivel mundial en diversas investigaciones para evaluar la percepción y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio, abordando las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y tangibilidad. (Parasuraman et al., 1988).

También comentaremos sobre las teorías de calidad total; según Deming existen 14 fundamentos sobre calidad, los cuales servirán para mejorar el crecimiento del personal profesional, motivándolos y capacitándolos para brindar un mejor servicio de calidad (Najul, 2011); por otro lado, Ishikawa menciona en su libro que sus teorías son tradicionales y básicas; constituyendo junto con sus 12 principios, las principales bases para los sistemas de calidad hoy en día (Cantú, 2006). Destacamos a Philip Crosby maestro del control de la calidad reconocido internacionalmente, su concepto se basa en que el servicio o trabajo que se brinde debe ser desarrollo de la mejor manera, es decir, bien hecho a la primera, centrándose en sus cuatro principios que son comprender lo que significa calidad, alcanzar un sistema de calidad, entandares de desempeño e identificar como medir la calidad; por ello Crosby se centra en que el servicio brindado debe seguir pasos rigurosos que nos lleven y muestren un buen resultado, por ende la satisfacción del usuario por un buen servicio.

Presentamos los modelos de calidad dirigidos al usuario, encargados de evaluar el servicio que perciben. (Catalán, 2010). El modelo de Malcom fue reconocido en EE.UU. por haber ganado el premio nacional de calidad, por eso fue considerado como modelo de gestión de excelencia; posteriormente en 1999 este modelo fue modificado y nominado “Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión”, y como finalidad evalúa el progreso e identifica puntos clave para la mejora continua y mejor planificación estratégica. (Catalán, 2010).

La satisfacción del usuario fue estudiada por Hulka, quien menciona que al unir todos los indicadores y factores podrán evaluar al personal asistencial. (Ríos y Ávila, 2004). Mientras que (Hunt, 1977) resalto que es una evaluación que verifica si llega o no a superar sus expectativas. (Morales y Hernández, 2004).

En seguida mencionaremos las teorías relacionadas con nuestra segunda variable satisfacción del usuario, la teoría de dos factores propuesta por Herzberg, que evalúa productos o servicios relacionados con la satisfacción o insatisfacción de los usuarios. Por tal motivo, hay otros investigadores que nos dicen que existen 3 factores como es el caso de

Silvestro y Johnston que mencionan a factores de higiene, crecimiento y doble umbral. (Carmona y Leal, 1998).

La teoría de las expectativas según Noriaki Kano nos muestra que existen requerimientos o solicitudes para percibir un servicio; requerimiento esperado o básico (no necesariamente el usuario está satisfecho), requerimientos normales (se evalúa con una encuesta) y requerimiento emocionante (se busca la satisfacción del usuario). (Molino et al.,2008).

Finalmente presentamos los modelos que miden el nivel de satisfacción de los usuarios; tenemos el modelo del barómetro sueco (SCSB), creado para medir las variables tanto como las expectativas como percepciones, uno de los modelos más antiguos y utilizados hasta la actualidad. También tenemos el modelo ACSI, que es similar al barómetro, con la diferencia de que esta muestra un valor uniforme e independiente sobre las experiencias. Y el modelo del índice europeo (ECSI), se relaciona con el modelo ACSI, pero su enlace es con expectativas, lealtad y satisfacción. (Mejías y Manrique, 2011)

La real academia española tiene como concepto a calidad como la unión de cualidades referente a algo, que autoriza evaluar su valía, es decir, su excelencia o superioridad. Conformidad de una prestación cumpliendo con sus especificaciones, así mismo, se define como una agrupación de indicadores que suman a hacer agradable y valiosa la vida.

Según (Abadi, 2014, como se citó en Ramírez, 2018), afirmo que la calidad consiste en cumplir con las expectativas que piden o exigen los usuarios sobre un tratamiento o servicio, el cual cumple con sus necesidades y las satisface. También mencionó que la calidad está condicionada a que si un producto o un servicio sirve de ayuda al usuario que lo recibe.

La calidad en la atención odontológica se da cuando seguimos los protocolos de atención establecidos, siguiendo un procedimiento y utilizando las técnicas adecuadas, obteniendo un buen resultado cumpliendo con los requerimientos y estándares de los pacientes, por lo tanto, se puede decir que la última palabra la tienen los usuarios al calificar

la excelencia del servicio. (Syngelakis et al.; 2021). El propósito de brindar una mejor calidad de atención se ha vuelto una necesidad, debido a diferentes factores, uno de ellos por parte de los profesionales de la salud, el interés de saber cómo se sienten sus pacientes/usuarios, por ello hoy en día contamos con diferentes métodos para medir y calificar la calidad de atención de los servicios e implementar programas de mejoramiento. Por lo tanto, concluimos que la calidad no se tiene un solo concepto, sino que es relativo, ya el servicio prestado será sometido a una evaluación donde los estándares los tendrá cada usuario, de tal forma que la calidad será siempre un juicio comparativo. (Salazar, 2018).

Dentro de las dimensiones de satisfacción tenemos fiabilidad, capacidad habilosa para desarrollar y brindar un buen servicio, donde el usuario se sienta cuidado y en confianza; seguridad, capacidad del profesional para verse confiable y creíble desde la percepción del usuario; empatía, atención especializada requerida por cada usuario; capacidad de respuesta, predisposición de parte del personal asistencial y que puedan recibir una atención a tiempo y tangibilidad, características de un centro con las instalaciones adecuadas, equipos en buen estado y materiales de trabajo, las mismas que los usuarios tendrán en cuenta como indicador al recibir un servicio de salud y los usuarios se encargarán de evaluar la atención brindada.

Por otro lado, (Pascoe, 1983, como se citó en Ramírez, 2018), donde define satisfacción como la “similitud de la expectativa del paciente junto con sus ideas y opiniones al salir de una consulta”, este mismo es un indicador en los servicios de la salud, los pacientes al recibir un servicio evalúan de acuerdo a sus expectativas y emiten un juicio donde pueden aprobar o desaprobado un servicio.

La satisfacción como indicador de calidad, será el resultado de lo que percibe en la consulta y la expectativa que este tiene sobre el servicio (pensamientos positivos y negativos), teniendo en cuenta sus expectativas y conceptos referentes tanto a salud como al profesional que le atenderá, todo basado en sus experiencias personales, personalidad y comentarios externos. Y para poder obtener esta información de nuestros pacientes es

necesario aplicar diferentes encuestas y entrevistas como herramientas de investigación y mejorar lo que resulte negativo. (Casal et al., 2018)

Para Condor (2018), los grados de satisfacción son: Insatisfacción, el cual se produce al solicitar un servicio y sus expectativas no son lo que esperaba; así como, satisfacción que el paciente evidencia al considerar una atención de calidad, pues superó sus ideales. Por ende, si se logra un grado alto de satisfacción en el usuario, se determinará la confianza y lealtad hacia una institución.

Según Salazar (2018), al relacionar calidad y satisfacción se asocian para satisfacer las necesidades de los prestadores del servicio. En la actualidad medir la satisfacción al percibir del servicio es uno de los procedimientos más empleados para calificar un servicio y al mismo tiempo es un aporte por parte de los usuarios para expresar su conformidad o disconformidad con el trabajo del estado, evaluando la calidad del servicio y la atención recibida.

Desigualdad entre calidad y satisfacción no es muy clara, muchos autores coinciden y afirman que la calidad se obtiene tras una evaluación, mientras que la segunda en una transición específica. Este debate lleva muchos años atrás y básicamente se enfocan en si la calidad antecede a la satisfacción o viceversa. Mas allá de lo antes menciona, nosotros tenemos presente que tanto para ambas variables, es el usuario/paciente quien tiene la última palabra y que de acuerdo a sus expectativas de lo que recibe, emitirá un juicio aprobatorio o desaprobatorio. Por lo que nos lleva a continuar con las investigaciones para encontrar el balance perfecto entre la calidad del servicio percibido y la satisfacción del usuario. (Bustamante, 2015).

### III. METODOLOGÍA

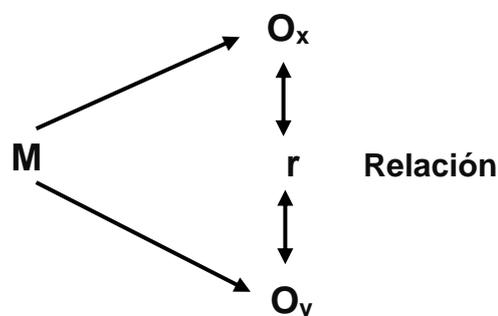
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de Investigación

El enfoque de esta investigación es predominantemente cuantitativo, ya que se empleó pruebas y análisis estadísticos en un lugar específico; es de tipo aplicada con el fin de incrementar los conocimientos científicos metodológicos, los cuales enriquecerán con soluciones a problemas estudiados. (Concytec, 2018), en este estudio contamos con una base teórica y antecedentes de otros investigadores que tuvieron variables de estudio semejantes a la nuestra, así compartiremos información y encontraremos mejores soluciones para el problema. (Hernández et al.,2018), con un nivel descriptivo; el estudio es correlacional simple porque evidencia la relación entre sus variables y es de método hipotético deductivo lógico, ya que fundamenta en los resultados, con suposiciones y brindando soluciones posibles. (Ato et al.,2013).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

Nuestro diseño de investigación es no experimental, ya que nos limitamos a observar señales y conductas que se desarrollan en torno a las variables de estudio; transversal, porque recopilamos los datos en un solo momento (Varas, 2014), con un nivel descriptivo y prospectivo, ya que la información recolectada fue del presente año.



M: muestra

Ox: Calidad de atención

Oy: Satisfacción del usuario

R: Relación entre la calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario

## 3.2 Variables y operacionalización

### Variable 1

Calidad de atención

### Variable 2:

Satisfacción desde la percepción del usuario

#### Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Tangibilidad

Los elementos conceptuales y operacionales se muestran en la matriz de operacionalización. **Ver Anexo 1.**

## 3.3 Población, muestra y muestreo

### 3.3.1 Población Censal

La población para este estudio consiste en los usuarios del servicio de odontología del hospital de Sánchez Carrión durante el año 2023. En el período de tres meses considerado en el estudio (septiembre, octubre y noviembre), la población total es de 100 usuarios que cumplen los criterios de inclusión. ((Hernández et al., 2018)

### 3.3.2 Criterios de selección

- **Criterios de inclusión**
  - Personas que solicitaron el servicio de odontología y han asistido a al menos dos consultas previas.
  - Usuarios que aceptaron voluntariamente participar y que firmaron el consentimiento informado.
  - Usuarios de ambos sexos y cuentan con la mayoría de edad.
- **Criterios de exclusión**
  - Personas que se negaron a ser parte del estudio.
  - Usuarios que tienen menos de 18 años.

- Personas con condiciones médicas que afecten su capacidad para participar en esta actividad.

### **3.3.3 Muestra Censal**

La muestra es censal, ya que usaremos el total de la población que consiste en 100 usuarios del servicio de odontología. Esto se determinó en base a la factibilidad práctica y la disponibilidad de los usuarios durante el período de estudio. Por ello, que 100 usuarios proporcionarían la información suficiente para responder con los objetivos de la investigación. (Hernández et al., 2018)

### **3.3.4 Muestreo**

No se utilizó muestreo, ya que se trabajó con la población total, por ende, nuestra población y muestra es la misma. (Hernández et al., 2018)

### **3.3.5 Unidad de análisis**

Un individuo que asiste al servicio de odontología y cumple con los términos de selección.

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

### **3.4.1 Técnica**

Se recopilaron datos a través de encuestas utilizando 2 cuestionarios para analizar las variables. **Ver Anexo 2.**

### **3.4.2 Instrumento de recolección de datos**

En este estudio se utilizó dos instrumentos respectivamente validados: el cuestionario PECASUSS, que evalúa la calidad de la atención del servicio recibido, creado y validado por el Ministerio de salud de Colombia, 2015 y adaptado por las autoras Mestanza y Lora, 2020; y el cuestionario SERVQUAL, que evalúa la satisfacción desde la percepción del usuario, modificado y validado por el MINSAL en 2011 según RM N° 527-2011/MINSAL, adaptado por Chuqui y Quiroz, 2020. El cuestionario PECASUSS tiene 17

ítems y su escala de medición es: malo = 17 – 28; regular = 29 – 40 y bueno = 41 – 51. Estos valores se obtienen sumando las puntuaciones de cada ítem, que van de 1 a 3, siendo 1 la peor calificación y 3 la mejor. Por ejemplo, si un usuario responde con 2 a todos los ítems, su puntuación total sería 34, lo que indicaría una calidad de atención regular. El cuestionario SERVQUAL tiene 22 ítems, distribuidos en 5 dimensiones, y su escala de Lickert es: 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = muy en desacuerdo, 3 = en desacuerdo, 4 = indiferente, 5 = de acuerdo, 6 = muy de acuerdo y 7 = totalmente de acuerdo. Su escala de medición es: insatisfecho = 22 - 66, poco satisfecho = 66 - 110, satisfecho = 110 - 154. Estos valores se obtienen sumando las puntuaciones de cada ítem, que van de 1 a 7, siendo 1 la menor satisfacción y 7 la mayor. Por ejemplo, si un usuario responde con 5 a todos los ítems, su puntuación total sería 110, lo que indicaría una satisfacción moderada. Se divide en 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, cada una con sus respectivos ítems. **Ver Anexo 2.**

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

Los instrumentos que usamos en esta investigación fueron validados previamente en otros estudios. Se utilizó el cuestionario PECASUSS, extraído y validado por el Ministerio de salud de Colombia, 2015, para evaluar la variable “calidad de atención”, también fue adaptado por las autoras Mestanza y Lora, 2020. Este cuestionario tiene 17 ítems. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL, modificado por el MINSAL en 2011 y validado según RM N° 527-2011/MINSAL, adaptado por Chuqui y Quiroz, 2020; para evaluar la variable “satisfacción desde la percepción del usuario”; este instrumento tuvo 22 ítems; así mismo, la evaluación de juicios de expertos alcanzó un coeficiente de concordancia mayor al 90% positivamente. Para comprobar la fiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto con 20 usuarios que tenían características

similares a la población que se investigó y que cumplían los criterios de selección. Se usó el sistema de Alpha de Cronbach para evaluar la fiabilidad de los cuestionarios. Se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.942 para el cuestionario PECASUSS y de 0.979 para el cuestionario SERVQUAL. **Ver Anexo 5 y 6.**

### **3.5 Procedimientos**

Para desarrollar la ejecución de nuestro proyecto de investigación, primero se realizó el proceso administrativo correspondiente, se elaboró una solicitud dirigida a la directora del hospital Leoncio Prado nivel II-1 adjuntando la carta de presentación y el proyecto de investigación, posteriormente los documentos fueron enviados al comité de ética del establecimiento para revisión y autorización correspondiente.

Ya con la autorización, nos acercamos al establecimiento para coordinar con el responsable del servicio de odontología y fijar la fecha y horarios para iniciar con el recojo de información con ayuda de nuestros instrumentos. Identificamos a nuestra muestra del servicio de odontología del hospital Leoncio Prado nivel II-1, seguidamente se les brindó toda la información a los usuarios participantes indicándoles que se les aplicaría dos cuestionarios, los cuales contienen los objetivos de estudio y una vez que se nos autorizaron su participación firmando el consentimiento informado, se realizó la encuesta para el recojo de la base datos, seguidamente se procesaron en un programa Excel para el estudio correspondiente.

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

La base de los datos se obtuvo de la encuesta que se realizó directamente a los usuarios. Toda la información se procesó y se almacenó en un archivo de Excel. Luego, se realizaron las sumatorias de los puntos de cada variable y sus dimensiones. Posteriormente, se transfirieron los datos al programa SPSS versión 27, para ser analizados estadísticamente. Para verificar si

los datos presentan una distribución normal o no, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, hallando que el valor de  $p < 0.05$  indicó que no había una distribución normal. Para el análisis estadístico correlacional de las variables, utilizamos la prueba de correlación de Rho de Spearman, que mide el grado de asociación entre dos variables ordinales. Para evaluar la influencia de la calidad de atención sobre la satisfacción, utilizamos el valor de regresión logística, que permite estimar la probabilidad de que una variable dicotómica dependa de una o más variables independientes. Para concluir, los resultados se mostraron en tablas de doble entrada y sus gráficas debidamente interpretadas de acuerdo a sus variables y dimensiones. Para el desarrollo de este método, seguimos las indicaciones de Hernández et al. (2018) y Pérez y Martínez (2019).

### **3.7 Aspectos éticos**

En este estudio respetamos los aspectos éticos de no maleficencia, beneficencia y autonomía que los encontramos en la Declaración de Helsinki (AMM, 2013), también como lo menciona Belmont en su informe y Pautas Éticas Internacionales que contribuyen a la investigación biomédica en la población (CIOMS, 2016). Es por eso que se otorgó un respeto absoluto a cada usuario y se les brindó la libertad de elegir participar o no en este estudio; así retirarse en cualquier momento que lo deseen. Toda la información se recopiló de manera anónima para evitar cualquier tipo de daño, protegiendo así la identidad de los usuarios y manteniendo la confidencialidad de los resultados. Estos resultados son utilizados exclusivamente con fines académicos. Es importante destacar que nuestra investigación cumple con todas las normas y requerimientos académicos. Turnitin. (Turnitin, 2021)

#### IV. RESULTADOS

En este capítulo, mostramos el análisis estadístico e interpretación detallada de los resultados obtenidos tras la recopilación de información a través de la aplicación de los instrumentos del proyecto. Estos instrumentos se utilizaron en muestras seleccionadas de sujetos para realizar este estudio correlacional relevante. Seguidamente, se presentarán tablas estadísticas y gráficas correspondientes a los objetivos del presente estudio.

**Análisis de normalidad:** La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, nos muestra que la información recogida presenta un nivel de significancia por debajo de 0.05, indicándonos que no siguen una distribución normal. Por lo que, hemos decidido utilizar el coeficiente de Rho Spearman para determinar correlación entre las dos variables. Puedes encontrar más detalles en el Anexo 7.

#### Análisis Inferencial

**Tabla 1**

*Relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión, 2023*

Satisfacción del usuario	Calidad de atención						Total	Rho de Spearman
	Bueno		Regular		Malo			
	n	%	n	%	n	%		
Satisfecho	6						68	rs = 0,907 p = 0,000 N = 100
Poco satisfecho	5	95,6	3	30,0	0	0,0	8	
Insatisfecho	3	4,4	3	30,0	2	9,1	24	
<b>Total</b>	<b>6</b>		<b>1</b>		<b>2</b>		<b>100</b>	
	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>100</b>	
Razón Cruzada = 90,296								Sig = 0,000 (p < 0,01)
<b>Regresión logística ordinal (RLO)</b>								Pseudo R cuadrado
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud		X <sup>2</sup>	gl	Sig.	Nagelkerke		

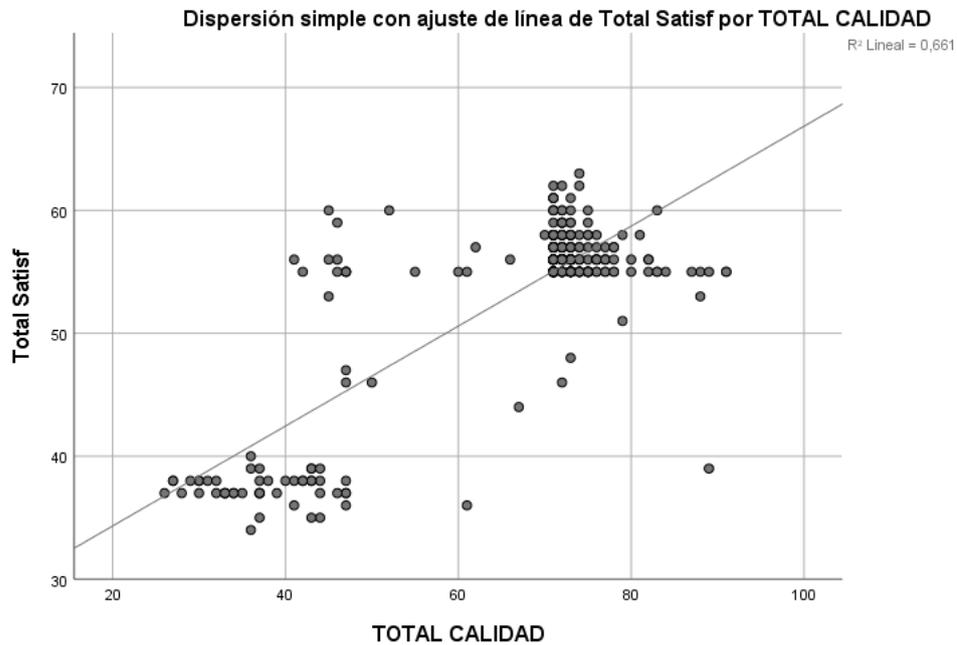
Sólo intersección	112,281	101,590	4	0,000	0,789
Final	10,691				

**Nota:** Base de datos

Después de realizar el conteo estadístico y análisis de la tabla 1, podemos decir que del total de usuarios que tienen un nivel bueno de calidad de atención, el 95.6% (65) tienen un nivel satisfecho y el 4.4% (3) tiene un nivel poco satisfecho; mientras que del total de usuarios que tienen un nivel malo de calidad de atención, el 90.9% (20) tienen un nivel insatisfecho, y el 9.1% (2) tienen un nivel poco satisfecho. Además, se confirmó la hipótesis al encontrar un coeficiente de Rho de Spearman  $R_s=0,907$  (correlación positiva) y un nivel de significancia de 0,000, siendo inferior a  $p<0.05$ , lo que lleva al rechazo de la  $H_0$  y la aceptación de la  $H_a$ . Además, se observó un coeficiente de razón cruzada de 90,296 y un resultado de Nagelkerke de 0,789 (78.9% de alta influencia), lo que indica una correlación altamente significativa entre las variables y la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario del servicio de odontología.

## Gráfica 1

*Relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023*



En la figura de dispersión se evidencia el comportamiento del cruce de la calidad de atención con satisfacción del usuario es de forma creciente, esto coincide con el resultado del valor de correlación Rho de Spearman 0,907 y con el valor de Nagelkerke 0,789 que presenta un nivel de influencia alto.

**Tabla 2**

*Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de fiabilidad desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023*

Fiabilidad	Calidad de atención						Total	Rho de Spearman
	Bueno		Regular		Malo			
	n	%	n	%	n	%		
Satisfecho	4						46	rs = 0,535 p = 0,000 N = 100
Poco satisfecho	1	60,3	3	30,0	2	9,1	42	
Insatisfecho	2				1		12	
	7	39,7	3	30,0	2	54,5		
	0	0,0	4	40,0	8	36,4		
<b>Total</b>	<b>6</b>		<b>1</b>		<b>2</b>		<b>100</b>	
	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>		

Razón Cruzada = 36,920      Sig = 0,000 (p < 0,01)

Regresión logística ordinal (RLO)					Pseudo R cuadrado
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	X <sup>2</sup>	GI	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	56,977	41,730	4	0,000	0,422
Final	15,247				

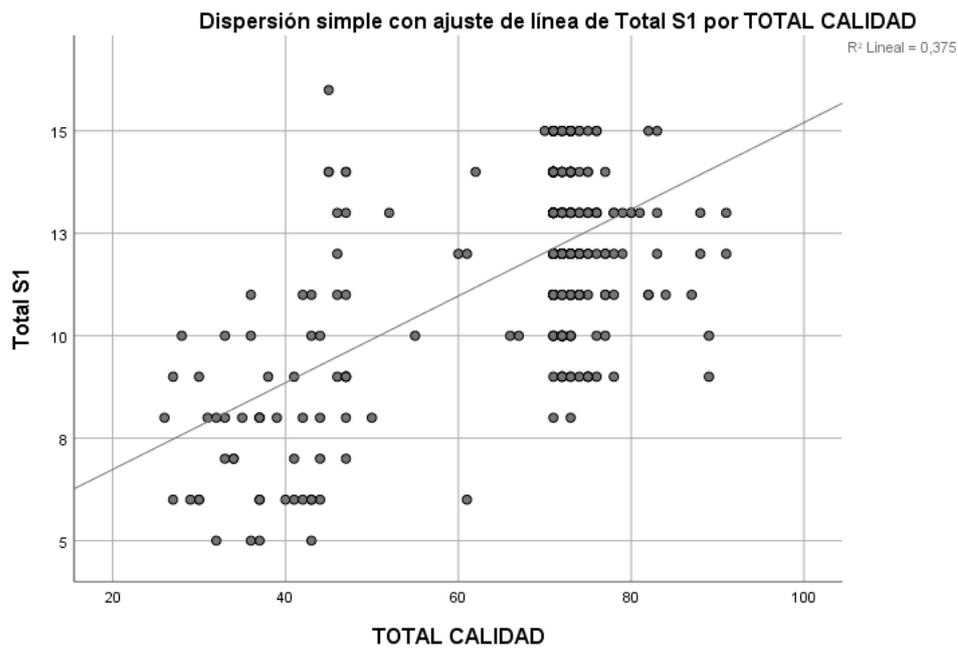
**Nota:** Base de datos

Al interpretar la tabla 2, se observa que del total de usuarios que tienen un nivel bueno de calidad de atención, el 60.3% (41) tienen un nivel satisfecho y el 39.7% (27) tiene un nivel poco satisfecho; mientras que del total de usuarios que tienen un nivel malo de calidad de atención, el 54.5% (12) tienen un nivel poco satisfecho, el 36.4% (8) tienen un nivel insatisfecho, y el 9.1% (2) tienen un nivel satisfecho. De esta manera, se pudo comprobar la hipótesis, obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman  $R_s=0,535$  (correlación positiva) con una significancia de 0,000, menor a  $p<0.05$ . Además, se observó un coeficiente de razón cruzada de 36,920 y un nivel de Nagelkerke de 0,422 (42.2% baja influencia). Al aceptar la hipótesis alternativa, se corrobora la correlación

significativa entre ambas variables, demostrando que la calidad de atención influye en la dimensión de satisfacción del usuario denominada fiabilidad.

## Gráfica 2

*Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de fiabilidad desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023*



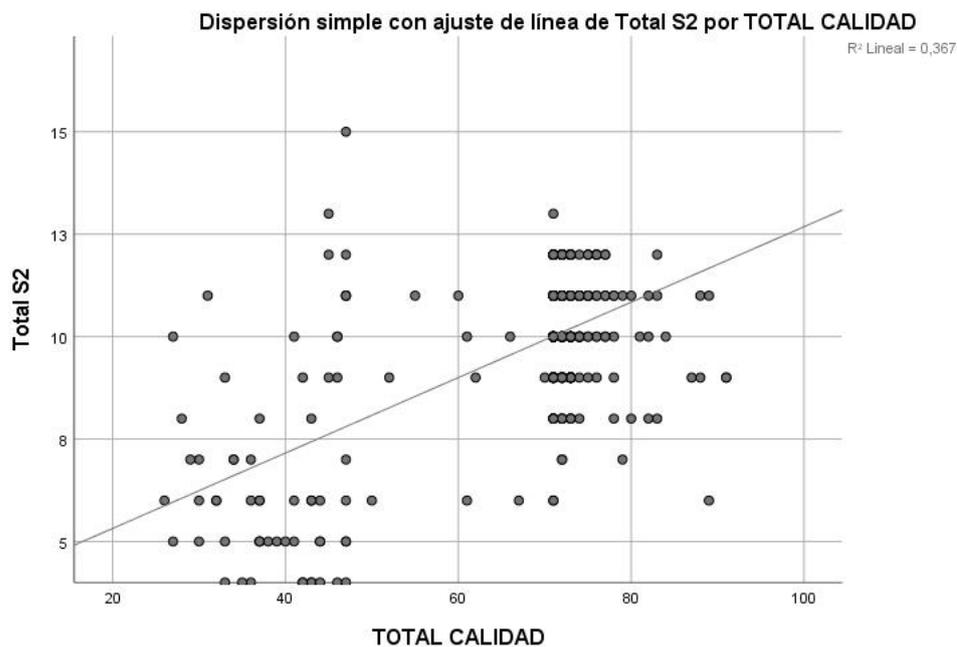
Observamos la gráfica del cruce de la calidad de atención con la satisfacción desde la percepción del usuario dimensión fiabilidad es creciente, esto afirma el resultado del coeficiente de correlación de Spearman 0,535 y el valor de Nagelkerke 0,422 que son niveles medio de influencia.



respuesta de la satisfacción del usuario, demostrando una correlación positiva respecto a la dimensión de capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario existiendo una correlación significativa.

### Gráfica 3

*Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023*



Según el gráfico de dispersión, se observa un aumento en el comportamiento del cruce de calidad de atención con la satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta, lo cual es consistente con el coeficiente de valor de Spearman de 0,596 y el valor de Nagelkerke de 0,440, que indica un nivel medio de relación.

**Tabla 4**

*Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de seguridad desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023*

Seguridad	Calidad de atención						Total	Rho de Spearman
	Bueno		Regular		Malo			
	n	%	n	%	n	%		
Satisfecho	1						23	rs = 0,481
Poco satisfecho	9	27,9	3	30,0	1	4,5	63	p = 0,000
Insatisfecho	4	72,1	5	50,0	9	40,9	14	N = 100
	0	0,0	2	20,0	1	54,5		
<b>Total</b>	<b>6</b>		<b>1</b>		<b>2</b>		<b>100</b>	
	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>		

Razón Cruzada = 42,661      Sig = 0,000 (p < 0,01)

Regresión logística ordinal (RLO)					Pseudo R cuadrado
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	X <sup>2</sup>	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	57,443	42,896	4	0,000	0,432
Final	14,548				

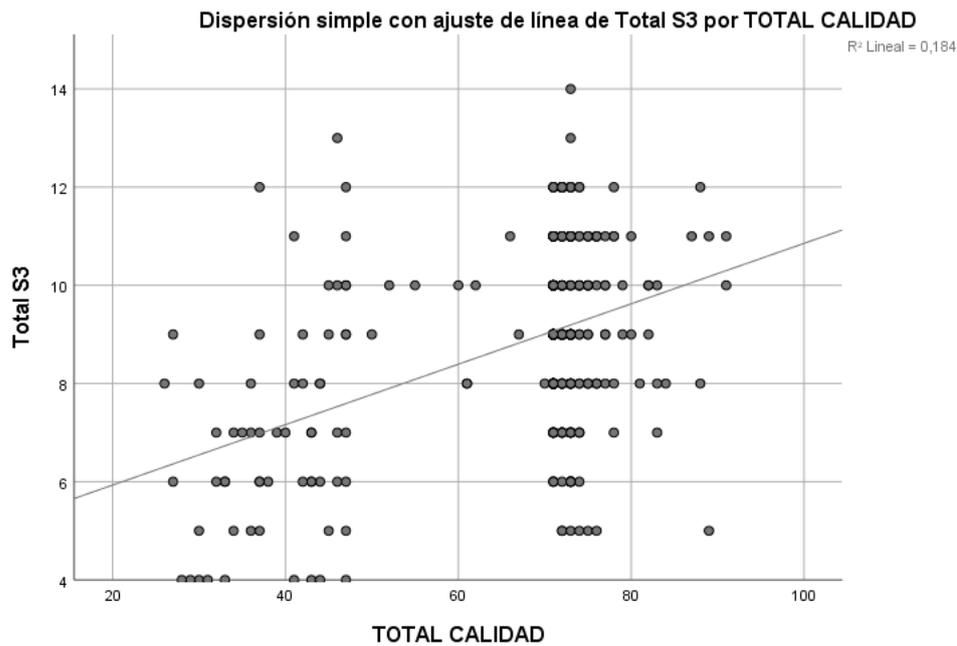
**Nota:** Base de datos

Comprobamos en la tabla 4, que se observa del total de usuarios tienen un nivel bueno de calidad de atención, el 72.1% (49) tienen un nivel poco satisfecho y el 27.9% (19) tiene un nivel satisfecho; mientras que del total de usuarios que tienen un nivel malo de calidad de atención, el 54.5% (12) tienen un nivel insatisfecho, el 40.9% (9) tienen un nivel poco insatisfecho, y el 4.5% (1) tienen un nivel satisfecho. Además, se comprobó la hipótesis que demuestra valor de Rho Spearman  $R_s=0,481$  (correlación positiva) y una Significancia de 0,000 inferior a  $p<0.05$ ; de esta manera, el coeficiente de razón cruzada obtuvo un valor de 42,661 y el de Nagelkerke de 0,432 (con una influencia baja del 43,2%); lo cual respalda la aceptación de la hipótesis alternativa, por lo que, existe relación

significativa y positiva entre las variables, siendo la calidad de atención un factor influyente en la dimensión seguridad.

#### Gráfica 4

*Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de seguridad desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023*



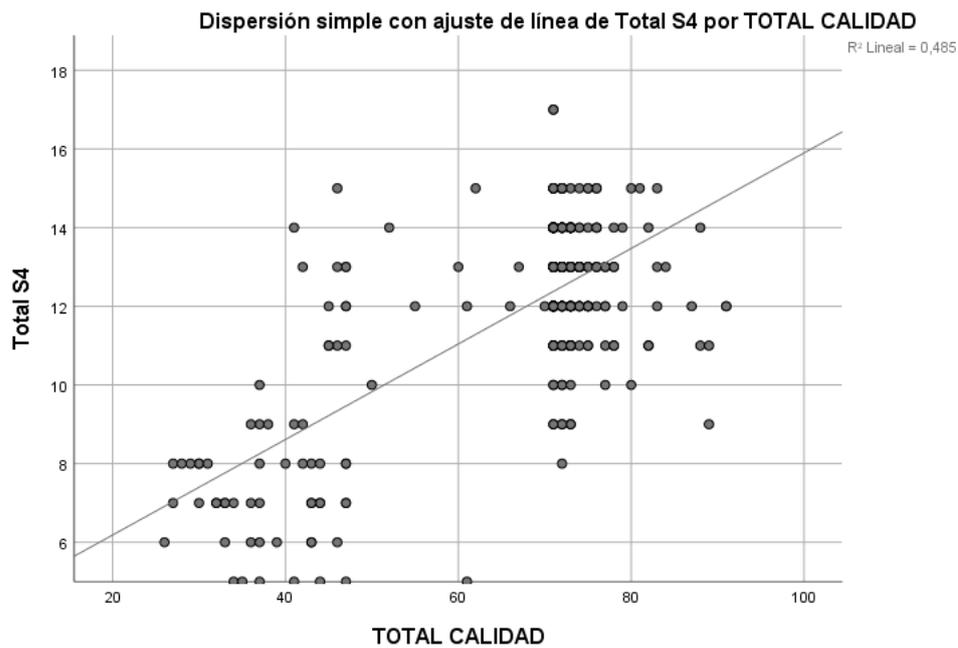
Al interpretar la imagen de dispersión vemos que el cruce de la calidad de atención con la satisfacción en su dimensión seguridad es creciente, corroborando los resultados del valor de correlación de Spearman 0,481 y con el valor de Nagelkerke 0,432 que evidencian un nivel mediano.



que implica que existe una relación directa entre la calidad de atención y la dimensión empatía de la satisfacción desde la percepción del usuario.

### Gráfica 5

*Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de empatía desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023*



Al observar el comportamiento del cruce entre calidad de atención con la satisfacción en su dimensión empatía esta es creciente, semejante al resultado Rho de Spearman 0,634 y el valor de Nagelkerke 0,500 que muestran un nivel medio.

**Tabla 6**

*Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de tangibilidad desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023*

Tangibilidad	Calidad de atención						Total	Rho de Spearman
	Bueno		Regular		Malo			
	n	%	n	%	n	%		
Satisfecho	5						56	rs = 0,703 p = 0,000 N = 100
Poco satisfecho	2	76,5	3	30,0	1	4,5	29	
Insatisfecho	1	23,5	5	50,0	8	36,4	15	
<b>Total</b>	<b>6</b>		<b>1</b>		<b>2</b>		<b>100</b>	
	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>		
Razón Cruzada =						Sig = 0,000(p < 0,01)		
58,209								
Regresión logística ordinal (RLO)								Pseudo R cuadrado
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud		X <sup>2</sup>	gl	Sig.	Nagelkerke		
Sólo intersección	77,029		62,810	4	0,000	0,577		
Final	14,219							

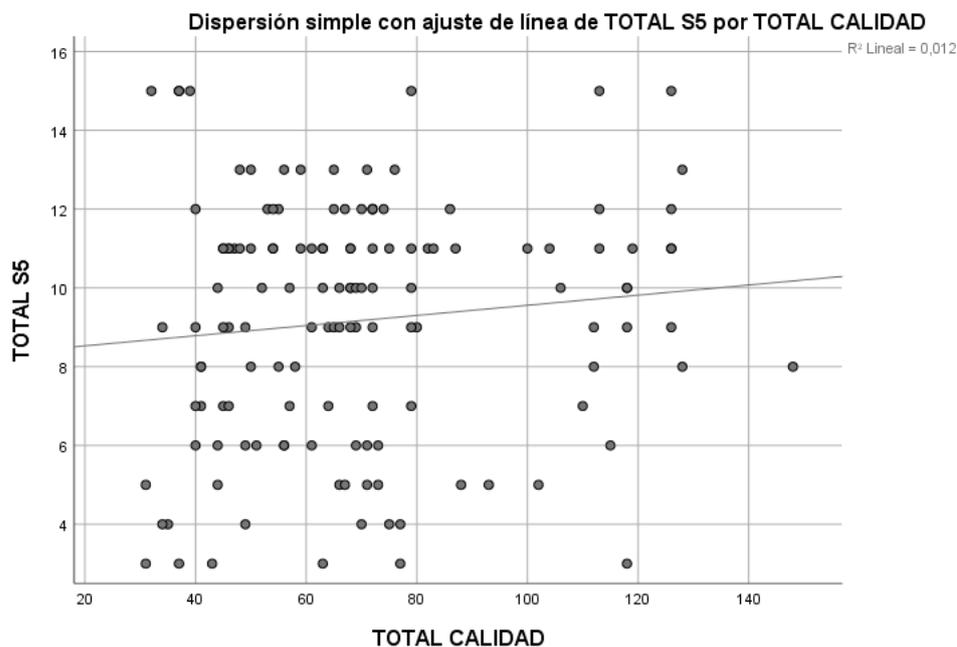
**Nota:** Base de datos

Verificamos la tabla 6, donde observamos que del total de usuarios que tienen un nivel de calidad buena, el 76.5% (52) tienen un nivel satisfecho y el 23.5% (16) tiene un nivel poco satisfecho. Por otro lado, de los que recibieron una atención deficiente, el 59.1% (13) tienen un nivel insatisfecho, el 36.4% (8) tienen un nivel poco satisfecho, y el 4.5% (1) tienen un nivel satisfecho. Estos resultados evidencian que hay relación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, es decir, mejor calidad en la atención, usuario satisfecho. Esto confirma nuestra hipótesis alternativa y rechaza la nula. Además, se encontró que la calidad de atención tiene una influencia media sobre la dimensión tangibilidad de la satisfacción, que se refiere a los aspectos físicos

y materiales del servicio. Para demostrar esto, se reporta el valor de Rho Spearman  $R_s=0,703$  y Sig. 0,000 menor  $p<0.05$ , una razón cruzada de 58,209 y un valor de Nagelkerke de 0,577 (57,7% influencia media).

### Gráfica 6

*Relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de tangibilidad desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023*



Al observar la figura de dispersión, el comportamiento del cruce de calidad de atención con la dimensión tangibilidad es creciente, esto confirma el resultado del valor correlacional de Spearman 0,703 y el de Nagelkerke 0,577 mostrando un nivel regular.

## V. DISCUSIÓN

A continuación, desarrollaremos la discusión de nuestro estudio de investigación, basándonos en nuestros resultados y teniendo como referencia anteriores investigaciones tanto internacionales, nacionales y locales. Enfocándonos actualmente en calidad de atención y que los usuarios estén satisfechos con las atenciones dentales, considerándose muy importante, en especial en los centros de salud, los cuales deben comprometerse por el bienestar y seguridad de sus usuarios. (Paredes, 2020)

En relación a nuestro objetivo general, se ha demostrado una correlación positiva entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. Este importante resultado se ha evidenciado mediante el uso del valor de Rho Spearman (0,907) y el coeficiente de Nagelkerke, el cual muestra una influencia significativa de 0,789. Estos hallazgos coinciden con la investigación realizada por Meléndez et al. (2019), quienes también encontraron altos niveles de satisfacción por parte de los asistentes en relación a la calidad de atención recibida. Estos resultados demuestran de manera irrefutable la existencia de una correlación positiva, directa y significativa entre nuestras variables. Además, los hallazgos de Rai et al. (2019) revelaron un porcentaje alto de pacientes satisfechos con la calidad de atención recibida, respaldando aún más la correlación entre las dos variables de estudio. Asimismo, Un-Kyong (2020) encontró una excelente correlación entre ambas variables, lo que indica un alto nivel de satisfacción y una buena calidad de los servicios odontológicos. En resumen, estos estudios demuestran de manera concluyente que recibir una atención de calidad se traduce en niveles más altos y positivos de satisfacción por parte de los usuarios.

Los resultados de esta investigación se compararon con diferentes estudios como Capuñay (2022), quien concluyó que el 92.31% de su muestra de estudio percibieron excelente calidad en los servicios y un nivel alto de satisfacción, así mismo se resaltó la relación altamente significativa con respecto a su capacidad de respuesta, evidenciando el alto profesionalismo del personal de salud, al solucionar los problemas dentales de los pacientes. Vidalon (2019) en su investigación encontró que la satisfacción sobre la calidad de los servicios fue del 66.7% representando un nivel muy satisfecho que los pacientes consideraron al ser evaluados, al igual que Núñez (2021) coincide que un 87.9% de los

usuarios atendidos consideran excelente calidad de atención y están satisfechos al recibir un tratamiento odontológico.

Así mismo Chuqui (2019), nos muestra su conclusión afirmando que hay correlación altamente positiva entre sus dos variables, evidenciándose en los pacientes un nivel alto de satisfacción, cumpliendo con todas sus expectativas al recibir un tratamiento, brindando una mejor y cálida atención. Estos resultados los comparamos a los resultados de Cisneros (2021), donde evidenció en su proyecto que la relación existente es positiva y significativa entre sus variables de estudio, Águila (2022) también evidenció una calidad media y nivel de satisfacción alto en sus pacientes que asistieron al servicio odontológico con 58.3%; cuyos resultados se asemejan a los de Fabian (2019), donde más del 90% de los pacientes manifestaron que hay un nivel de satisfacción alto respecto a la calidad de atención que los usuarios recibieron, cumpliendo con la expectativa y estándares de los beneficiarios frente a su salud bucal, estos mismos son los que motivan a continuar brindando una atención de calidad para el mejor y óptimo desarrollo de nuestra salud bucal y nuestra salud física en general.

Por el contrario, en el estudio de Adrianzén (2020) sus resultados evidenciaron que los pacientes mostraron que la calidad del servicio fue mala y evidenciaron su insatisfacción al recibir el servicio, esto probablemente se deba a que los usuarios solo cuentan con estudios secundarios, limitando su conocimiento en cuanto a salud bucal y dejándola de lado, sin darle la importancia que se merece, y al recibir un servicio odontológico no se encuentran satisfechos con los resultados, ya que pueden necesitar otro tipo de intervenciones; esta información es similar con el estudio de Romero (2020), donde se observó también un muy bajo nivel de insatisfacción en relación a calidad del servicio que recibieron los usuarios, probablemente debido a las diferentes deficiencias y poca confiabilidad que los usuarios percibieron al asistir al servicio de odontología.

Los resultados de estas investigaciones antes mencionadas son alarmantes y de cuidado, donde nos permiten seguir analizando y encontrar las posibles causas de la insatisfacción de los usuarios, los cuales pueden ser varios, entre ellos la falta de implementación de equipos, la falta de conocimiento de algunos profesionales para resolver las dudas de los pacientes, no hay capacitaciones a

los profesionales, el poco interés que estos muestran al brindar un servicio, la poca empatía que demuestran al trabajar y la poca atención que se les da a los pacientes para ser atendidos, donde muchas veces tienen que esperar horas para recibir un tratamiento en los diferentes servicios de salud.

Referente a los objetivos específicos encontramos significativa relación las variables, calidad de la atención y la dimensión fiabilidad, donde el 60.3% de usuarios están satisfechos en cuanto al servicio que se ofreció, considerándolos buenos y de alta calidad, así como menciona Un-Kyong (2020), indica que calidad con fiabilidad muestran una correlación positiva, al igual que Vidalón (2019), quien también obtuvo resultados similares, un 45,6% de los pacientes que recibieron atención en salud bucal reafirmaron su satisfacción; Núñez (2021) coincidió con los resultados antes mencionados, que muestran que existe una relación positiva moderada con gran significancia al relacionarla con la satisfacción de los usuarios; por lo tanto, podemos mencionar que los participantes de estas investigaciones encontraron fiable al profesional de salud, viendo en ellos el interés por brindarles el mejor servicio de calidad, resolver sus dudas e inquietudes, pero sobre todo el que los profesionales puedan cumplir su trabajo como se debe, cumpliendo determinadas funciones, guiados bajo ciertos protocolos de atención, que aseguraron la calidad de atención que se les brindó, dando no solo soluciones a su malestar bucal, sino devolviendo la funcionalidad de todo el sistema estomatognático y por consecuencia devolviéndoles la confianza en sí mismo y una bella sonrisa.

Por otro lado tenemos resultados opuestos, como en el estudio de Romero (2020), donde se evidencia que un gran porcentaje de los pacientes se encuentran inconformes e insatisfechos en cuanto a la fiabilidad del servicio prestado, este indicador nos quiere decir que los profesionales no cumplieron con las expectativas y requerimientos de los pacientes; probablemente por factores externos que impidieron al personal de salud cumplir con sus funciones y protocolos odontológicos establecidos, por otro lado podemos mencionar que el personal asignado a esta área no mostro interés en brindar una atención de calidad y solo se limitó a realizar tratamientos específicos, siendo estas las razones o actitudes que llevaron a los pacientes a concluir que no hay fiabilidad

en el trabajo del profesional de salud del servicio de odontología de este establecimiento, evidenciándolo con su insatisfacción.

Nuestra segunda dimensión corresponde a capacidad de respuesta, los usuarios consideraron que es bueno y están completamente satisfechos con la atención, representando el 47.1%, igual que Rai et al (2019), que mostro una fuerte correlación positiva y Vidalón (2019) también coincidió con nuestros resultados con un 58.8%, porcentaje que refleja la satisfacción de los usuarios, así también Núñez (2021), en su estudio nos muestra que si hubo correlación positivamente moderada respecto a capacidad de respuesta y calidad de la atención. Los resultados obtenidos son indicadores que nos muestran que el personal del área de odontología tuvieron una muy buena capacidad de respuesta, el que los profesionales puedan dar prioridad a los usuarios que requieren de una atención urgente, permite que estos tengan una buena opinión y sobre todo confianza para recibir el tratamiento que requieren, así mismo, una atención oportuna garantiza la salud de los usuarios, así como una adecuada orientación, indicaciones y guía frente a los diferentes tratamientos odontológicos.

Por otra parte Adrianzén (2020) y Romero (2020), obtuvo resultados diferentes a los estudios antes comparados, en este estudio el porcentaje mayor de los pacientes consideraron que el dentista no contaba con una buena capacidad de respuesta, ya que observaron que no tuvo criterio para atender las urgencias y emergencias de los pacientes, así como la atención oportuna, ya que en muchas ocasiones los pacientes tuvieron que esperar mucho tiempo para ser atendidos, incluso en alguna oportunidad se optó por retirarse y atenderse de manera particular, pero la mayoría son pacientes de bajos recursos económicos, por lo que tienen que esperar para ser atendidos, es por ello que en los resultados se evidencia su inconformidad e insatisfacción.

Respecto a la dimensión de seguridad en correlación con calidad de atención, nuestro estudio nos muestra que hay una significativa relación, con 72.1% que consideran un nivel muy bueno y un grado alto de satisfacción, así como Vidalón (2019), donde su muestra de estudio expreso que el servicio de odontología es seguro con un 50,7% de satisfacción en los tratamientos que se brindaron; mientras que Núñez (2021), obtuvo una correlación positiva moderada en la dimensión de seguridad, mostrando conformidad entre los asistentes; Ramírez

(2021), también relaciono la seguridad con la calidad de atención, demostrando correlación positiva de las dos variables que estudió. Observando comparativamente los estudios, podemos darnos cuenta que los pacientes/usuarios se sienten seguros al ser tratados por los profesionales de odontología, es decir, podemos afirmar que el profesional se esfuerza por brindar una excelente atención a sus pacientes y usuarios, capacitándose constantemente, ya sea por parte de la institución a la que laboran o de manera particular, estas acciones se ven reflejadas en la confianza que inspiran al explicar o atender los problemas bucales de los usuarios, por otro lado con estos resultados positivos no quiere decir que no se tiene que mejorar, muy por el contrario, Águila (2022) mencionó que la correlación es positiva pero media, por ello se debe seguir insistiendo a las instituciones empleadoras que capaciten mucho más a sus profesionales y estos tomen con responsabilidad sus funciones brindando una mejores servicios y de calidad.

En cuanto a la dimensión de empatía encontramos un porcentaje muy favorable, 75% de los usuarios consideran haber recibido un muy buen trato, y el personal fue amable, siendo tratados con respeto en todo momento, reflejándose en un buen y alto nivel de satisfacción, el mismo porcentaje presentó Vidalón (2019) en sus resultados, donde se observó que los usuarios percibieron la empatía del personal del servicio de odontología, al igual que Núñez (2021) nos muestra resultados similares, que evidencian una correlación directa entre calidad de los servicios en la atención y satisfacción en su dimensión de empatía de los usuarios al recibir un trato amable; por ello queda claro que estos resultados se deben a la amabilidad con la que el profesional trato a sus pacientes, mostrando respeto desde principio a fin durante la atención, por ende los usuarios respaldan su trabajo expresando su satisfacción y empatía.

Finalmente en la última dimensión encontramos correlación significativa entre calidad de atención y tangibilidad con 76.5%, el mismo que representa un nivel bueno y alto de satisfacción, semejante a los resultados en el estudio de Un-Kyong (2020), mostró correlación altamente positiva y un nivel significativo de satisfacción en los usuarios que visitaron el servicio odontológico; coincidiendo con Vidalon (2019), que representa un 50.7% en esta dimensión donde los usuarios expresaron su satisfacción en cuanto al equipamiento que los

consultorios odontológicos tienen en estos establecimientos de salud, probablemente muchos de estos equipos son nuevos, otros se encuentran en mantenimiento constante y otros se encuentran funcionando normalmente, en óptimas condiciones, las cuales permiten brindar al profesional de odontología una mejor calidad de atención, solucionando los problemas bucales que aquejan a nuestros pacientes/usuarios.

Por otro lado, Romero (2020), obtuvo resultados diferentes a los estudios antes mencionados, donde nos dice que en cuanto a la dimensión de tangibilidad los usuarios mostraron insatisfacción, así también lo expresa Adrianzén (2020), esto puede deberse a que los equipos y/o materiales utilizados para brindar atención en el área odontológica se encontraron en mal estado o en condiciones no favorables para brindar una buena calidad de atención, es por ello que los pacientes/usuarios expresaron su insatisfacción.

Para finalizar este capítulo, nuestros resultados comparados con las diferentes investigaciones que se vienen desarrollando a través de los últimos años, nos demuestran que en su mayoría los usuarios satisfechos en relación a calidad de los servicios que estos reciben en sus establecimientos de salud y principalmente en el servicio de odontología, es muy bueno, dándonos ánimo a mejorar cada día como profesionales y personas, en brindar un servicio de calidad, buscando mejorar el ambiente donde se brinda la atención, solicitando los equipos, instrumentos y materiales idóneos para el cumplimiento de nuestra labor, cumpliendo con protocolos de atención establecidos, exigiendo las capacitaciones necesarias para mejorar nuestras capacidades y ampliar nuestros conocimientos en nuevas actualizaciones, brindando seguridad en la consulta; siendo empáticos con nuestros usuarios, mostrando siempre amabilidad y respeto, porque nos debemos a ellos, donde resalte siempre nuestra vocación de servicio brindando una atención oportuna y de calidad; cumpliendo con sus expectativas, resolviendo todas sus dudas y ganándonos su confianza, dejando en ellos la mejor impresión y nuestro compromiso que juramos por salvaguardar su vida principalmente en el cuidado de su salud bucal, buscando mejorar y avanzar como país.

## VI. CONCLUSIONES

1. Encontramos una correlación altamente significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción según la percepción de los usuarios de los servicios odontológicos del hospital de Sánchez Carrión-2023, al hallar un coeficiente de correlación de 0,907 y un valor de Nagelkerke de 0,789; indicándonos que existe una influencia positivamente directa y alta entre las variables.
2. Respecto a la dimensión de fiabilidad de los usuarios existe correlación positiva entre la calidad de la atención de odontología y satisfacción, con un coeficiente correlacional de 0,535 y un valor de Nagelkerke de 0,422, es decir, hay una influencia media del 42,2% en la dimensión de fiabilidad.
3. Sé mostró el vínculo directo entre las variables de investigación, el valor de correlación es 0,596 y el coeficiente de Nagelkerke 0,440 entre la variable calidad y la dimensión de capacidad de respuesta, donde evidentemente presenta influencia media.
4. Se confirma la relación entre las dos variables, con un coeficiente correlacional de 0,481 y un coeficiente de Nagelkerke de 0,481; se evidencia la influencia positiva media con el 48,1% entre la dimensión seguridad influenciada por la calidad de atención.
5. Se determinó la correlación significativa entre calidad de los servicios de atención y empatía, mostrando una correlación de 0,634 y un valor de Nagelkerke de 0,500; por lo que tiene el 50% de influencia media.
6. Evidenciamos una positiva correlación directa entre tangibilidad dimensión de satisfacción y calidad de la atención, con un coeficiente de correlación de 0,703 y valor de Nagelkerke de 0,577; según este resultado existe influencia media de 57,7% entre ambas variables.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Considerar la aplicación de encuestas periódicamente a los usuarios que asisten al establecimiento de salud, no solo del servicio de odontología, sino de todos los servicios que se brinda, para tener una visión clara de que piensa el usuario sobre la atención y los servicios que se les brinda, esta estrategia nos permitirá identificar las deficiencias que se pueden presentar, tanto en los factores externos como en el desempeño del personal, para mejorar en la calidad de los servicios que se ofrecen y lograr un alto índice de satisfacción en nuestros usuarios.
2. Se recomienda a nuestra institución como ente rector del cuidado de la vida, no descuide las gestiones en cuanto al mejoramiento en la infraestructura, equipamiento e implementación de los servicios, ya que es muy importante contar con un ambiente adecuado y equipado para brindar una atención de calidad.
3. Al profesional de salud se aconseja que soliciten sus capacitaciones, pasantías y demás preparación profesional, para incrementar sus conocimientos y actualizaciones en cuanto a los protocolos de atención, sobre todo en este tiempo donde la tecnología avanza a gran velocidad, los establecimientos de salud deben estar preparados para nuevos cambios y nuevas estrategias que aseguren una mejor atención.
4. Incentivar al personal asistencial que trabajan en las entidades del estado a continuar con nuevas investigaciones, las cuales nos ayudaran a saber qué es lo que piensan los usuarios a cerca de nuestro trabajo, esto también nos permitirá corregir errores y deficiencias en cuanto a la atención que se brinda, y sin duda ayudara en el progreso de nuestro país.

## REFERENCIA

- Adrianzén Atencio, M. A. (2020). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Monsefú, enero- marzo. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52738>
- Águila Mendoza, H. F. (2022). *Relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87130>
- Asociación Médica Mundial - AMM. (27 de Marzo de 2017). *Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. Obtenido de <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (octubre de 2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. 29 (3), 1038-1059. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v29n3/metologia.pdf>
- Bustamante, W. (2015). *Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica odontológica de una Universidad de Chiclayo – 2015. [Tesis de Grado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]*.
- Cabrera Arana, G. A., Bello Parías, L. D., & Londoño Pimienta, J. L. (Septiembre de 2008). Calidad Percibida por Usuarios de Hospitales del Programa de Reestructuración de Redes de Servicios de Salud de Colombia. [Universidad Nacional de Colombia]. *Revista de Salud Pública*, 10(4), 593-604. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/422/42210409.pdf>
- Cantú Delgado, J. H. (2006). *Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Desarrollo de una Cultura de Calidad. (3era ed.) México*. Obtenido de [https://www.academia.edu/38544844/Desarrollo\\_de\\_una\\_cultura\\_de\\_calidad](https://www.academia.edu/38544844/Desarrollo_de_una_cultura_de_calidad)

- Capuñay Vega, A. C. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/115303>
- Carmona Lavado, A., & Leal Millán, A. G. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4 (1), 53-80. Obtenido de <https://idus.us.es/handle/11441/78838>
- Casal, O., Rodríguez, P., Monteiro, L., & Torreira, G. (2018). Validación de una encuesta de satisfacción de servicios. *RCOE - Revista del Ilustre Consejo General de Colegios de Odontólogos y Estomatólogos de España*, 54-60. Obtenido de <https://rcoe.es/articulos/50-validacion-de-una-encuesta-de-satisfaccion-de-servicios-publicos-de-salud-bucodental-.pdf>
- Catalán, C. (2010). *Modelos de calidad de servicio para el sector previsional*.
- Chuqui Fernandez, K. L. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019.[Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44903>
- Cisneros Quintana, J. X. (2021). *Nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88460>
- CONCYTEC. (2018). Obtenido de <https://www.gob.pe/concytec>
- Condor Astucuri, L. E. (2018). *Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]*. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/885>
- Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas y Organización Mundial de la Salud - COICM. (2016). *Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres*

humanos. Obtenido de [https://cioms.ch/wp-content/uploads/2016/08/PAUTAS\\_ETICAS\\_INTERNACIONALES.pdf](https://cioms.ch/wp-content/uploads/2016/08/PAUTAS_ETICAS_INTERNACIONALES.pdf)

Espinoza Espinoza, D. A. (2017). *Calidad de vida en relación a la salud bucal en adultos mayores concurrentes al centro del Adulto Mayo de San Isidro.* [Tesis de Maestría. Universidad José Carlos Mariategui]. Obtenido de [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1397/Calidad\\_EspinozaEspinoza\\_Diego.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1397/Calidad_EspinozaEspinoza_Diego.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fabián Sánchez, A. C. (2019). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la cadena de clínicas odontológicas Dental Moderna. Lima 2019.* [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/17813>

FDI Worl Dental Federation. (Agosto de 2017). *Calidad en Odontología.* Obtenido de <https://www.fdiworlddental.org/es/calidad-en-odontologia>

Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios.* Universidad Rafael Urdaneta. Fondo Editorial Biblioteca Vereda del Lago. Maracaibo, Venezuela. Obtenido de <https://docplayer.es/6274895-Calidad-en-la-gestion-de-servicios.html>

García Olarte, L. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hérnandez, 2019.* [Tesis de Maestría. Universidad Peruana Los Andes] . Obtenido de [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2619/T037\\_23275944\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2619/T037_23275944_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Henao Nieto, D. E., Giraldo Villa, A., & Yepes Delgado, C. E. (2017). *Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud.* Obtenido de DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>

Hernández Vásquez, A., Rojas Roque, C., Prado Galbarro, F. J., & Bendezu Quispe, G. (Oct-Dec de 2018). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados [External user satisfaction with healthcare at facilities

- of the Ministry of Health of Peru and its associated factors]. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.*, 36(4), 620-628. doi:10.17843/rpmesp.2019.364.4515.
- Hospital Leoncio Prado. (2023). *Información Institucional*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/ue406/institucional>
- Hunt. (1977). *Teorías sobre satisfacción*. (pág. 459). Obtenido de <https://1library.co/article/teor%C3%ADas-sobre-la-satisfacci%C3%B3n-marco-te%C3%B3rico.yd702key>
- International Journal for Quality in Health Care. Donabedian. (4 de August de 2003). *An Introduction to Quality Assurance in Health Care*. . Obtenido de <https://academic.oup.com/intqhc/article/15/4/357/1793013>
- Maritza del Carmen Berenguer Gouarnaluses, N. R. (2014). Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. *SCIELO - Centro Provincial de Ciencias Médicas, Santiago de Cuba*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192014000700006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000700006)
- Mejías Acosta, A. A., & Manrique Chirkova, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 43-47. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Meléndez, G., Palma, C., Villarreal, Z., García, Q., Gorham, P., & González, T. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud*, 76-78. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106>
- Mestanza Llanos, M. S. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú.*[Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61166/Mestanza\\_LMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61166/Mestanza_LMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de Salud - MINSA. (2008). *Sistema de gestión de la calidad de salud*. Obtenido de <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>

Ministerio de Salud - MINSA. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. R.M. N° 527-2011/MINSA. Obtenido de <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ministerio de Salud de Colombia - MINSALUD. (2017). *Encuesta Nacional de Evaluación de los Servicios de las EPS*. Colombia. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Informe-encuesta-satisfaccion-eps-2017.pdf>

Molino Cortés, J. P., Moreno Guillermo, J. M., Moreno Martínez, T., Palacios Gómez, J. L., Rodicio González, E., & Salgado Criado, J. (2008). *Modelo Q+4D: cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida*. Obtenido de <https://tienda.aenor.com/libro-modelo-q-4d-como-medir-la-satisfaccion-del-cliente-mas-alla-de-la-calidad-percibida-4472>

Morales Sánchez, V., & Hernández Mendo, A. (2004). *Calidad Y satisfacción en los servicios*. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=867204>

Najul Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 23-25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>

Núñez Jimenez, B. A. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque 2021*. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85278>

- Organización Mundial de la Salud - OMS. (11 de Agosto de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud - OPS. (30 de Septiembre de 2019). *Estrategía y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025*. Obtenido de <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12-s.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (January de 1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
- Paredes, L. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*. *Rev. RECIEN*, 9(1). Obtenido de <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
- Petracci, M. (2004). *Calidad de atención en salud*. Obtenido de <https://repositorio.cedes.org/bitstream/123456789/3884/1/SSPP200405.pdf>
- Piedra, I. (2017). *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017 [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10490>
- Rai, N. K., Tyrrell, H., Carey, C., & Tiwari, T. (2019). Percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención: informe de veteranos universitarios clínica. *BMC Oral Health* 19, 268. Obtenido de <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0971-6>
- Ramírez Pérez, E. G. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa*,

2021. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70267>
- Ramirez Hermoza, C. (2018). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste al servicio de odontología del hospital Regional Guillermo Díaz de la vega de la ciudad de Abancay 2018*. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32975>
- Real Academia Española - RAE. (s.f.). *Diccionario esencial de la lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/calidad>
- Reyes Fernández, S., Paredes Solís, S., Legorreta Soberanis, J., Romero Castro, N. S., & Flores Moreno, M. y. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *SCIELO - Revista Cubana de Estomatología*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s0034-75072015000300003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0034-75072015000300003)
- Rios Castillo, J., & Ávila Rojas, T. L. (10 de Mayo de 2004). *Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1321669.pdf>
- Romero Rojas, K. G. (2020). *Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil*. [Tesis de Maestría. Universidad de Guayaquil]. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15611>
- Salazar Ramos, P. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, año 2018*. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/9632>
- Suárez , G. J., Robles, R. E., Serrano, G. L., Serrano, H. G., Armijo, A. M., & Anchundia, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Scielo, Vol. 38(2)*, 1561-3011. Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)

- Supaprawat. (2021). Service Quality, Patient Satisfaction, Word-Of-Mouth,. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD)*, Volume 5 Issue 5, 2456 – 6470. Recuperado el 15 de 11 de 2023, de <https://www.ijtsrd.com/papers/ijtsrd43943.pdf>
- Syngelakis, A. I., Kamariotou, M., Kitsios, F. C., Charalambous, C., & A., P. (2021). *IGI Global Publishing Tomorrow's Research Today. Interdisciplinary Perspectives on Operations Management and Service Evaluation*. Obtenido de <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-5442-5.ch010>
- Tineo Valencia, Ú. M. (2014). *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, provincia de San Marcos, región de Cajamarca en el año 2014. [Tesis de Cirujano Dentista. Universidad Cayetano Heredia]*. Obtenido de <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/266>
- Trincado Agudo, T., & Fernández Caballero, E. (1995). Calidad en enfermería. *Rev Cubana Enfermer.* 11(1) Ciudad de la Habana ene.-abr. . Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03191995000100001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001)
- Turnitin. (2023). *Educación con Integridad*. Obtenido de <https://www.turnitin.com/es>
- U.S. Department of Health, Education and Welfare. (1978). *The Belmont Report: Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research*. Washington DC. Obtenido de <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/index.html>
- Varas Arteaga, M. H. (2014). *Relación de la metodología activa con el desarrollo del lenguaje oral en los niños y niñas de 4 años de la Institución Educativa Parroquial San Juan Bautista Márquez – Callao 2013*. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2981808>

- Vidalón Romo, G. H. (2019). *Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10612>
- Vílchez, J., & Loza, M. (2021). Calidad de atención nutricional desde la percepción del paciente hospitalizado antes y durante la COVID-19. *Scopus Preview*, 27(3), 189-195. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85128767721&doi=10.14642%2fRENC.2021.27.3.5375&origin=inward&txGid=dcdab7308b0cdee1f16226f3ab2125bc>
- Yeon A. A., K. A. (2019). Parents' satisfaction and the quality of dental care provided by dental students at International Islamic University Malaysia. *Materials Today: Proceedings, Volume 16, Part 4*, 2341-2350. doi:<https://doi.org/10.1016/j.matpr.2019.06.131>.
- Zurita, B. (1997). Calidad de la Atención de la Salud. *Dialnet*, 9-13. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6293200>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<i>Calidad de atención del servicio de odontología</i>	Forma como percibe el usuario si la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado (MPSC/FSP-HSAG-UA, 2010)	Resultados de la aplicación del PECASUSS (MPSC/FSP-HSAG-UA, 2010)	Percepción general de la calidad del servicio de odontología	<p>El trámite que hizo para ser atendido</p> <p>Si pagó para ser atendido</p> <p>Minutos esperados desde que llegó hasta que lo atendieron</p> <p>El Tiempo que tuvo que esperar, le pareció.</p> <p>La solución que le dieron a su necesidad de salud por la que consultó este hospital, le pareció.</p> <p>Las respuestas del personal de la Institución ante sus inquietudes o preguntas le parecieran</p> <p>El aseo de la Institución, le pareció</p> <p>La planta física del hospital, le pareció</p> <p>Las salas de espera, sillas, camas y camillas, si las vio o las usó, le parecieron</p> <p>El trato que recibió del personal asistencial</p> <p>El trato recibido del personal administrativo</p> <p>La Cooperación entre los funcionarios del Hospital.</p> <p>La capacidad de los profesionales</p> <p>La orientación que recibió para los cuidados de su salud en casa</p> <p>Como califica la calidad del servicio recibido, de cero a cinco siendo cero pésimo y cinco excelente</p> <p>En general, la atención recibida le ha dejado Volvería al Hospital</p>	<p>Cualitativa Ordinal</p> <p>Mala 17-28 pts.</p> <p>Regular 29-40 Pts.</p> <p>Buena 41-51 pts.</p>
<i>Satisfacción desde la percepción del usuario</i>	Indicador de excelencia en la prestación de los servicios de salud para evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan (Suarez et al, 2016).	Resultados aplicación del SERVQUAL sobre Percepción en usuarios del servicio de odontología (MINSA, 2011)	Fiabilidad	<p>Información, orientación y explicación sobre los trámites para la atención en consulta</p> <p>Que la consulta se realice en el horario programado</p> <p>Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada</p> <p>Interés para que la historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para la atención</p> <p>Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad</p>	<p>Cualitativa Ordinal</p> <p>Intervalo P:</p> <p>Satisfecho 35 - 24 Pts.</p> <p>Poco Satisfecho 25 - 14 Pts.</p> <p>Insatisfecho 15 - 5 Pts.</p>
			Capacidad de respuesta	La atención en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	<p>Cualitativa Ordinal</p> <p>P: Satisfecho</p>

				<p>Interés por la atención para tomarse análisis de laboratorio</p> <p>Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida</p> <p>Atención en farmacia sea rápida</p>	<p>28 - 19 Pts. Poco Satisfecho 20 - 11 Pts. Insatisfecho 12 - 4 Pts.</p>
			Seguridad	<p>Respetar la privacidad del usuario</p> <p>Se realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención</p> <p>Tiempo necesario para disipar las dudas o contestar preguntas sobre el problema de salud del usuario</p> <p>Personal de salud inspira mucha confianza</p>	<p>Cualitativa Ordinal</p> <p>P: Satisfecho 28 - 19 Pts. Poco Satisfecho 20 - 11 Pts. Insatisfecho 12 - 4 Pts.</p>
			Empatía	<p>Se recibe un trato amable, de respeto y paciencia</p> <p>Muestran interés en solucionar los problemas de salud del usuario</p> <p>Procuran que comprendamos la explicación del médico sobre el problema de salud o resultado de la atención</p> <p>Procuran que comprendamos la explicación que el médico le brinda sobre el tratamiento a seguir: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos</p> <p>Procuran que comprendamos la explicación que el médico le brinda sobre los procedimientos o análisis que le realizarán a uno</p>	<p>Cualitativa Ordinal</p> <p>P: Satisfecho 35 - 24 Pts. Poco Satisfecho 25 - 14 Pts. Insatisfecho 15 - 5 Pts.</p>
			Tangibilidad	<p>Se preocupan para que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.</p> <p>Se preocupan para que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes</p> <p>Se preocupan para que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención</p> <p>Se preocupan para que los consultorios y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos</p>	<p>P: Satisfecho 28 - 19 Pts. Poco Satisfecho 20 - 11 Pts. Insatisfecho 12 - 4 Pts.</p>

## ANEXO 2

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD CESAR VALEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO

Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023

#### CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO: PECASUSS (EXTRAÍDO DEL MINISTERIO DE SALUD DE COLOMBIA, 2015)

---

A continuación, responda con libertad las interrogantes que se le plantean después de haber sido atendido en el servicio de odontología.

**1 El trámite que hizo para ser atendido es:**

- Muy complicado
- Complicado
- Ni complicado ni sencillo
- Sencillo
- Muy sencillo
- No sabe/ no responde

**2 El pago de los servicios es**

- Muy caro
- Caro
- Ni caro ni barato
- Barato
- Muy barato

**3 Cuantos minutos esperó para ser atendido**

- Más de 181(o más de 3 horas)
- De 121 a 180
- De 31 a 60
- De 11 a 30
- 10 o menos
- No sabe/ no responde

**4 El tiempo de espera le pareció**

- Muy largo
- Largo
- Ni largo ni corto
- Muy corto
- No sabe/no responde

**5 La solución que le dieron a su necesidad de productos farmacéuticos, le pareció:**

- Muy mala
- Mala
- Ni mala ni buena
- Buena
- Muy buena
- No sabe/no responde

**6 Las respuestas del personal de farmacia ante sus inquietudes o preguntas le pareció**

- Muy inapropiadas
- Inapropiadas
- Ni inapropiadas ni apropiadas
- Apropiadas
- Muy apropiadas

**7 El aseo de la Institución, le pareció**

- Muy malo
- Malo
- Ni malo ni bueno
- Bueno
- Muy bueno
- No sabe no responde

**8 La planta física del hospital, le pareció**

- Muy descuidada
- Descuidada
- Ni descuidada ni cuidada
- Cuidada
- Muy cuidada
- No sabe/no responde

**9 Las salas de espera, sillas, camas y camillas, si las vio o las usó, le parecieron**

- Muy incómodos
- Incómodos
- Ni incómodos
- Cómodos
- Muy cómodos

**10 El trato que recibió del personal asistencial**

- Muy malo
- Malo
- Ni malo ni bueno
- Bueno
- Muy bueno
- No sabe no responde

**11 El trato recibido del personal administrativo es**

- Muy malo
- Malo
- Ni malo ni bueno
- Bueno
- Muy bueno
- No sabe no responde

**12 La Cooperación entre los funcionarios del Hospital**

- Muy mala
- Mala
- Ni mala ni buena
- Buena
- Muy buena
- No sabe no responde

**13 La capacidad de los profesionales**

- Muy baja
- Baja
- Ni baja ni Alta
- Alta
- Muy alta

No sabe no responde

**14 La orientación que recibió para los cuidados de su salud en casa fue:**

- Muy insuficiente
- Insuficiente
- Ni suficiente ni insuficiente
- Suficiente
- Muy Suficiente
- No sabe no responde

**15 Como califica la calidad del servicio recibido, de cero a cinco, siendo cero pésimo y cinco excelente**

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- No sabe no responde

**16 En general, la atención recibida le ha dejado**

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- No sabe no responde

**17 Volvería al Hospital**

- Si
- No
- No sabe no responde

<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>GENERAL</b>
MALO	(17-28)
REGULAR	(29-40)
BUENO	(41-51)

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO**

El modelo SERVQUAL (1988), en Perú modificado por MINSA en 2011. RM N° 527-2011/MINSA.

Califique las percepciones que se refieren a como usted recibió la atención en el servicio de odontología. Para dicha calificación utilice usted una escala de 1 a 7 y considere 1 como de menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

	<b>FIABILIDAD</b>	1	2	3	4	5	6	7
1	El personal informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta							
2	El personal observa que la consulta se realice en el horario programado							
3	El personal observa que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	El personal se preocupa para que la historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para la atención							
5	El personal observa que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD</b>	1	2	3	4	5	6	7
6	El personal observa que la atención en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
7	El personal se preocupa para que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							

8	El personal procura que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
9	El personal ve para que la atención en farmacia sea rápida							
	<b>SEGURIDAD</b>	1	2	3	4	5	6	7
10	El personal observa que durante su atención en el consultorio se respete la privacidad del usuario							
11	El personal se cerciora que se realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	El personal brinda el tiempo necesario para disipar las dudas o contestar preguntas sobre el problema de salud del usuario							
13	El actuar del personal de salud inspira mucha confianza							
	<b>EMPATÍA</b>	1	2	3	4	5	6	7
14	Se recibe un trato amable, de respeto y paciencia							
15	Siempre muestran interés en solucionar los problemas de salud del usuario							
16	Procuran que comprendamos la explicación del médico sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	Procuran que comprendamos la explicación que el médico le brinda sobre el tratamiento a seguir: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	Procuran que comprendamos la explicación que el médico le brinda sobre los procedimientos o análisis que le realizarán a uno							
	<b>TANGIBILIDAD</b>	1	2	3	4	5	6	7
19	Se preocupan para que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	Se preocupan para que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	Se preocupan para que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	Se preocupan para que los consultorios y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

ESCALA DE MEDICIÓN	GENERAL	D1:FIABILIDAD	D2:CAPACIDAD DE RESPUESTA	D3: SEGURIDAD	D4: EMPATÍA	D5:TANGIBILIDAD
SATISFECHO	[154-110>	[35-25>	[28-20>	[28-20>	[35-25>	[28-20>
POCO SATISFECHO	[110-66>	[25-15>	[20-12>	[20-12>	[25-15>	[20-12>
INSATISFECHO	[66-22]	[15-5]	[12-4]	[12-4]	[15-5]	[12-4]

## **ANEXO 3**

### **JUSTIFICACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA**

La población de nuestro estudio se define como el universo de la investigación sobre el cual se pretende generalizar los resultados. En este criterio la población está conformada por características o estratos que permiten distinguir los sujetos unos de otros. También la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, que pueden ser estudiados y sobre los que se pretende generalizar los resultados.

Por ello la muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido se establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población que se estudio se precisó como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

El tamaño de la muestra censal fue de 100 usuarios, se seleccionó utilizando un enfoque de muestreo no probabilístico. Este método se eligió debido a su eficacia en garantizar una selección imparcial y representativa de los usuarios del servicio de odontología del hospital de Sánchez Carrión.

La decisión de limitar la muestra a 100 usuarios se basó en varias consideraciones prácticas. En primer lugar, la disponibilidad de los usuarios para participar en el estudio fue un factor clave, dado que el cuestionario requería tiempo y atención por parte de los participantes. En segundo lugar, las limitaciones de tiempo y recursos para la recolección y el análisis de datos jugaron un papel importante en la determinación del tamaño de la muestra, suficientes para proporcionar datos representativos y significativos para evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Esta muestra permitió un manejo eficiente de los datos y un análisis detallado, manteniendo al mismo tiempo la calidad y la integridad del estudio.

Por lo tanto, se confía en que los resultados obtenidos ofrecen una visión válida y valiosa de las percepciones de los usuarios del servicio de odontología.

## ANEXO 4

### AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

OFICIO N° 85- 2023 - GR-LL/GRDS/DRS/RSC-HLP-ODDI.

LIC. ENF. ENMA DEYSY PAREDES ARTEAGA  
Director del Hospital Leoncio Prado.  
HUAMACHUCO.

Huamachuco, 20 de diciembre del 2023

SECRETARÍA  
20 DIC. 2023  
RECIBIDO  
HORA 01:17 N° REG 5261  
FIRMA \_\_\_\_\_ N° FOLIO 01

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE TESIS "CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE UN HOSPITAL DE SANCHEZ CARRIÓN – 2023"

Por medio del presente me dirijo a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez informarle que luego de haber evaluado con el Comité de Ética del Hospital Leoncio Prado el **proyecto de tesis "CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE UN HOSPITAL DE SANCHEZ CARRIÓN – 2023"**, del estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, srta. KATHERINE SUSANA GARCIA ACOSTA, con DNI: 70220326, con el fin de optar el título profesional de MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE LA SALUD; se solicita a dirección **emitir documento de autorización para la ejecución de la tesis en el Hospital Leoncio Prado** y se brinden las facilidades a la estudiante para la recolección de datos en las áreas de ODONTOLOGÍA del hospital donde laboran las enfermeras bajo la supervisión de los responsables de dichas áreas y también del Comité de ética y de la ODII del hospital a partir del mes de diciembre del presente año. Luego de haberse emitido documento de autorización informar inmediatamente a la ODII del hospital

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

ATENTAMENTE



*[Signature]*  
Deyisy Ezequiel Acevedo Negreiros  
BIÓLOGA  
CBP. 13243

DFAN/dfan  
Cc.: Archivo  
N° Folios:

DIRECCIÓN  
HOSP. "LEONCIO PRADO"  
Pase al: Decretos  
Para: Elaborar Decretos  
Indicados  
Huamachuco 20 de 12 del 20 23.



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

Huamachuco, 21 de diciembre del 2023

**OFICIO N.º 2985-2023-GR/LL-GRDS/DRS/RED-HLP-D.**

Señorita:  
KATHERINE SUSANA GARCÍA ACOSTA  
Presente. -

Asunto : Autorización para Ejecución de Tesis.

Referencia : Oficio N°085-2023-GR-LL/GRDS/DRS/RSC-HLP-ODDI.

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a la vez, se hace llegar el documento de referencia sobre la **Autorización** para ejecución de tesis **"Calidad de la Atención y Satisfacción desde la Precepción de Usuario del Servicio de Odontología"** de un **Hospital Leoncio Prado**" a la Srta. **KATHERINE SUSANA GARCÍA ACOSTA**, esto se hace llegar para su atención según corresponda.

Sin otro particular y espera de la atención que presenta a nuestro pedido, me despido de usted reiterándole las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente



EDPA/vrpo.  
Cc:  
Archivo  
Adjunto. 02 folios

**"Compromiso con La Libertad"**

Hospital Leoncio Prado Av. 10 de Julio N° 209 – Huamachuco  
Telf. (044) 441078

## ANEXO 5

### CONFIABILIDAD Y VALIDACIÓN

#### 1. FIABILIDAD: CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	17

#### 2. FIABILIDAD: CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	22

# VALIDACIÓN

MINISTERIO DE SALUD

No. 527-2011/MINSA



## Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011

Visto el Expediente N°10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

### CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Memorandum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,

De conformidad con lo previsto en el literal l) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;



Z. Solís V.



P. León G.



C. Acosta B.



W. Olivera A.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.



Z. Solís V.

**Artículo 2°.-** La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.



C. ACOSTA

**Artículo 3°.-** Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.

**Artículo 4°.-** La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: [http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge\\_normas.asp](http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp).

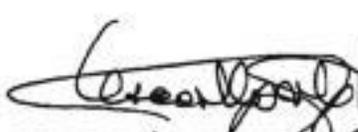


W. Olivera A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. León Ch.

  
OSCAR RAÚL UGARTE UBILLUZ  
Ministro de Salud



## ANEXO 6

### FICHA TÉCNICA

#### FICHA TÉCNICA – CALIDAD DE ATENCIÓN

Título:	Cuestionario de la Calidad de Atención del servicio recibido: PECASUSS								
Autores:	Ministerio de Salud de Colombia 2015; Mestanza y Lora, 2020								
Año:	2023								
Aplicación	Aplicada a 20 usuarios del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión, 2023								
Bases teóricas	Esta Escala identificada con el acrónimo de PECASUSS fue elaborada por el ministerio de Protección Social de la República de Colombia con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo entre 2010 al 2015, los conceptos básicos que se trabajaron fueron los descriptivos de accesibilidad, efectividad, oportunidad, continuidad, adhesión y otros (trato del personal administrativo y asistencial, características estético funcionales de la institución, aseo y estado de las instalaciones. Este instrumento fue validado aplicándose a través de un estudio piloto en 48 hospitales de I-III nivel con aproximadamente 4021 pacientes y un margen de error de 5,0%.								
Versión	Original de PECASUSS 2015, adaptado por Mestanza y Lora, 2020.								
Sujetos de aplicación	Usuarios que pasaron consulta en el servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión, 2023.								
Tipo de administración	Encuesta con abordaje directo de persona a persona								
Duración	12 minutos								
Normas de puntuación	Se aplica escala de Likert con alternativas de respuestas								
Campos de aplicación	Provincia de Sánchez Carrión, La Libertad								
Validez	<p>Validez Externa</p> <p>La prueba se sustenta al tener como referente el modelo de evaluación de programas e intervenciones de salud pública propuesto por Habicht, Victora y Vaughan, con una línea base en 2006 y 2008. Posteriormente validado nuevamente por el Ministerio de Salud de Colombia en 2015.</p> <p>La encuesta hace parte del seguimiento y evaluación a la gestión de la calidad en la atención en salud, en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC) y enmarcado dentro del Sistema de Información para la Calidad (SIC). Así mismo, también fue validado por las autoras Mestanza y Lora, 2020.</p> <p>Los jueces expertos fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Q.F. Mg. Cristhian Neil Rodriguez Silva</li><li>-Q.F. Mg. Ericson Felix Castillo Saavedra</li><li>-Lic. Mg. Cecilia Elizabteh Reyes Alfaro</li><li>-Dr. Mg. Martin Kong Sandoval</li><li>-Lic. Mg. Peña Contreras Nelly Maria</li></ul> <p>Estos Jueces experto alcanzaron un Coeficiente de Concordancia mayor al 90% en positivo.</p>								
Confiabilidad	Se aplicó una prueba piloto a 20 usuarios, quienes tuvieron características semejantes a mi población de estudio. Y aplicamos el sistema de Alpha de Cronbach, para calidad de atención se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.942.								
Conclusión	Vista la consistencia de la validez y con los resultados de confiabilidad de la prueba piloto, se concluye que el Cuestionario es apto para aplicarse en el presente estudio.								
Categorías	<table><thead><tr><th>Valoración</th><th>Escala de medición</th></tr></thead><tbody><tr><td>(1) Malo</td><td>(1) Malo [17-28&gt;</td></tr><tr><td>(2) Regular</td><td>(2) Regular [29-40&gt;</td></tr><tr><td>(3) Bueno</td><td>(3) Bueno [41-51]</td></tr></tbody></table>	Valoración	Escala de medición	(1) Malo	(1) Malo [17-28>	(2) Regular	(2) Regular [29-40>	(3) Bueno	(3) Bueno [41-51]
Valoración	Escala de medición								
(1) Malo	(1) Malo [17-28>								
(2) Regular	(2) Regular [29-40>								
(3) Bueno	(3) Bueno [41-51]								

## FICHA TÉCNICA – SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Título:	Cuestionario para Evaluar la Satisfacción desde la Percepción del usuario: SERVQUAL modificado por MINSa 2011																																				
Autor:	(MINSa, 2011), adaptado por Chuqui y Quiroz, 2020																																				
Año:	2023																																				
Aplicación	Se aplicó a 20 usuarios que asistieron al servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión, 2023																																				
Bases teóricas	Se aplicaron los criterios de la percepción de la satisfacción con la atención recibida del (MINSa, 2011), que sistematizan los criterios de percepción de la satisfacción del usuario de (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1984; 2004).																																				
Versión	Original de MINSa 2011, adaptado por Chuqui y Quiroz, 2020																																				
Sujetos de aplicación	Usuarios que pasaron consulta en el servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión																																				
Tipo de administración	Encuesta con abordaje persona a persona																																				
Duración	12 minutos																																				
Normas de puntuación	Se aplica escala de Likert con 7 alternativas de respuestas																																				
Campos de aplicación	Provincia de Sánchez Carrión, La Libertad																																				
Validez	Validez Externa La prueba se sustenta en los criterios de Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988 y; MINSa 2011 sobre la satisfacción con la atención recibida por parte del paciente. Estos autores sistematizaron las experiencias de la aplicación de la prueba de autores como (Finn y Cordero, 1,991; Croniny Taylor, 1992; Teas, 1993; 1994). La validez de este instrumento se determinó por el Ministerio de Salud según RM N° 527-2011/MINSa; así mismo, también fue validado por los autores Chuqui y Quiroz, 2020; alcanzando un Coeficiente de Concordancia mayor al 90% en positivo.																																				
Confiabilidad	Se aplicó una prueba piloto a 20 usuarios, quienes tuvieron características semejantes a mi población de estudio. Y aplicamos el sistema de Alpha de Cronbach, para satisfacción desde la percepción del usuario se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.979.																																				
Conclusión	Visto que el instrumento fue validado por el ente rector de salud de Colombia y con los resultados de confiabilidad de la prueba piloto, se concluye que el Cuestionario es apto para aplicarse en el presente estudio.																																				
Categorías	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Valoración</th> <th colspan="3" style="text-align: center;">Escala de Medición</th> </tr> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">SATISFECHO</th> <th style="text-align: center;">- POCO SATISFECHO</th> <th style="text-align: center;">- INSATISFECHO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(1) TD</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(2) MD</td> <td style="text-align: center;">General:</td> <td style="text-align: center;">[154-110&gt;</td> <td style="text-align: center;">[110-66&gt; [66-22]</td> </tr> <tr> <td>(3) ED</td> <td style="text-align: center;">Fiabilidad:</td> <td style="text-align: center;">[35-25&gt;</td> <td style="text-align: center;">[25-15&gt; [15-5]</td> </tr> <tr> <td>(4) ID</td> <td style="text-align: center;">Cap. de Rsta:</td> <td style="text-align: center;">[28-20&gt;</td> <td style="text-align: center;">[20-12&gt; [12-4]</td> </tr> <tr> <td>(5) DA</td> <td style="text-align: center;">Seguridad:</td> <td style="text-align: center;">[28-20&gt;</td> <td style="text-align: center;">[20-12&gt; [12-4]</td> </tr> <tr> <td>(6) MA</td> <td style="text-align: center;">Empatía:</td> <td style="text-align: center;">[35-25&gt;</td> <td style="text-align: center;">[25-15&gt; [15-5]</td> </tr> <tr> <td>(7) TA</td> <td style="text-align: center;">Tangibilidad:</td> <td style="text-align: center;">[28-20&gt;</td> <td style="text-align: center;">[20-12&gt; [12-4]</td> </tr> </tbody> </table>	Valoración	Escala de Medición				SATISFECHO	- POCO SATISFECHO	- INSATISFECHO	(1) TD				(2) MD	General:	[154-110>	[110-66> [66-22]	(3) ED	Fiabilidad:	[35-25>	[25-15> [15-5]	(4) ID	Cap. de Rsta:	[28-20>	[20-12> [12-4]	(5) DA	Seguridad:	[28-20>	[20-12> [12-4]	(6) MA	Empatía:	[35-25>	[25-15> [15-5]	(7) TA	Tangibilidad:	[28-20>	[20-12> [12-4]
Valoración	Escala de Medición																																				
	SATISFECHO	- POCO SATISFECHO	- INSATISFECHO																																		
(1) TD																																					
(2) MD	General:	[154-110>	[110-66> [66-22]																																		
(3) ED	Fiabilidad:	[35-25>	[25-15> [15-5]																																		
(4) ID	Cap. de Rsta:	[28-20>	[20-12> [12-4]																																		
(5) DA	Seguridad:	[28-20>	[20-12> [12-4]																																		
(6) MA	Empatía:	[35-25>	[25-15> [15-5]																																		
(7) TA	Tangibilidad:	[28-20>	[20-12> [12-4]																																		

## ANEXO 7

### PRUEBA DE NORMALIDAD

Prueba de normalidad de los datos de las variables calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0,421	100	0,000	0,620	100	0,000
Satisfacción del usuario	0,423	100	0,000	0,615	100	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo con el grado de significancia de la prueba, el valor  $p < 0.05$ , por lo tanto, no sigue una distribución normal; es decir, la prueba estadística resultante es la de Rho de Spearman.

### RHO DE SPEARMAN

#### Correlaciones

				NIVEL SAT	NIVEL CALIDAD
Rho Spearman	de NIVEL SAT	Coefficiente de correlación	de	1,000	,907**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		100	100
Rho Spearman	NIVEL CALIDAD	Coefficiente de correlación	de	,907**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		100	100

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

## ANEXO 8

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023".

El objetivo general es Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023. El estudio realizado esta bajo mi responsabilidad como estudiante de postgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo.

Justificación del estudio: Los resultados encontrados serán un aporte para la elaboración e implementación de mejoras en la calidad de servicio sustentados en la evidencia científica, en los diferentes niveles, componentes y factores, para disminuir la insatisfacción en los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y solo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Solo el investigador tendrá acceso a las encuestas.

**Otra información:** Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna duda o pregunta por favor no dude en hacerlo saber, el investigador estará dispuesto a responder todas sus inquietudes y comentarios.

  
Firma

Huamachuco, 26 de 11 de 2023

DNI: 48123098

  
Katherine Susana Garcia Acosta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023".

El objetivo general es Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023. El estudio realizado esta bajo mi responsabilidad como estudiante de postgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo.

Justificación del estudio: Los resultados encontrados serán un aporte para la elaboración e implementación de mejoras en la calidad de servicio sustentados en la evidencia científica, en los diferentes niveles, componentes y factores, para disminuir la insatisfacción en los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y solo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Solo el investigador tendrá acceso a las encuestas.

**Otra información:** Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna duda o pregunta por favor no dude en hacerlo saber, el investigador estará dispuesto a responder todas sus inquietudes y comentarios.

Firma

Huamachuco, 27 de 11 de 2023

DNI: 4466 33 52

Katherine Susana Garcia Acosta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023".

El objetivo general es Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023. El estudio realizado esta bajo mi responsabilidad como estudiante de postgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo.

Justificación del estudio: Los resultados encontrados serán un aporte para la elaboración e implementación de mejoras en la calidad de servicio sustentados en la evidencia científica, en los diferentes niveles, componentes y factores, para disminuir la insatisfacción en los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y solo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Solo el investigador tendrá acceso a las encuestas.

**Otra información:** Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna duda o pregunta por favor no dude en hacerlo saber, el investigador estará dispuesto a responder todas sus inquietudes y comentarios.

Firma

Huamachuco, 26 de 10 de 2023

DNI: 40070499

Katherine Susana Garcia Acosta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023".

El objetivo general es Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023. El estudio realizado esta bajo mi responsabilidad como estudiante de postgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo.

Justificación del estudio: Los resultados encontrados serán un aporte para la elaboración e implementación de mejoras en la calidad de servicio sustentados en la evidencia científica, en los diferentes niveles, componentes y factores, para disminuir la insatisfacción en los usuarios.

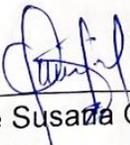
**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y solo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Solo el investigador tendrá acceso a las encuestas.

**Otra información:** Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna duda o pregunta por favor no dude en hacerlo saber, el investigador estará dispuesto a responder todas sus inquietudes y comentarios.

  
Firma

Huamachuco, 28 de 11 de 2023

DNI: 73097939

  
Katherine Susana Garcia Acosta



CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023".

El objetivo general es Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023. El estudio realizado esta bajo mi responsabilidad como estudiante de postgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo.

Justificación del estudio: Los resultados encontrados serán un aporte para la elaboración e implementación de mejoras en la calidad de servicio sustentados en la evidencia científica, en los diferentes niveles, componentes y factores, para disminuir la insatisfacción en los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y solo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Solo el investigador tendrá acceso a las encuestas.

**Otra información:** Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna duda o pregunta por favor no dude en hacerlo saber, el investigador estará dispuesto a responder todas sus inquietudes y comentarios.

Firma

Huamachuco, 10 de 10 de 2023

DNI: 19428659

Katherine Susana Garcia Acosta



CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023".

El objetivo general es Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023. El estudio realizado esta bajo mi responsabilidad como estudiante de postgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo.

Justificación del estudio: Los resultados encontrados serán un aporte para la elaboración e implementación de mejoras en la calidad de servicio sustentados en la evidencia científica, en los diferentes niveles, componentes y factores, para disminuir la insatisfacción en los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y solo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Solo el investigador tendrá acceso a las encuestas.

**Otra información:** Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna duda o pregunta por favor no dude en hacerlo saber, el investigador estará dispuesto a responder todas sus inquietudes y comentarios.

Firma

Huamachuco, 29 de 11 de 2023

DNI: 43562590

Katherine Susana Garcia Acosta

**ANEXO 9**  
**BASE DE DATOS: PRUEBA PILOTO**

Usuario	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
4	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
5	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
6	1	2	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	2	1	2	2	2
7	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
9	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
10	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
12	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
13	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
14	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
15	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
16	1	2	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	2	1	2	2	2
17	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
19	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
20	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2

Usuario	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22
1	1	5	5	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	1
2	2	5	5	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2
3	3	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	6	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	4
5	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	1
6	5	5	6	4	4	3	3	5	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	2
7	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	1	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
8	3	3	5	3	5	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	1
9	2	2	5	5	4	5	2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	4	5	5	4	3	6
10	7	7	6	6	2	2	2	2	2	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	5
11	2	4	5	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1
12	6	7	6	6	2	2	3	4	2	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5
13	3	6	6	5	1	3	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5
14	6	5	5	5	2	2	2	2	2	5	4	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5
15	7	5	6	6	3	3	3	3	3	6	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5
16	1	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	2	1
17	7	5	6	6	4	2	3	3	2	6	3	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6
18	5	6	5	5	2	2	2	3	3	6	3	5	5	5	4	5	6	6	5	5	5	5
19	2	4	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
20	3	4	4	4	1	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4

## BASE DE DATOS: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Encuesta	TOTAL CALIDAD	NIVEL CALIDAD	NIVEL SAT	NIVEL S1	NIVEL S2	NIVEL S3	NIVEL S4	NIVEL S5
1	34	3	3	3	3	2	3	3
2	25	2	3	2	3	3	2	2
3	29	3	3	3	2	3	2	3
4	28	2	3	2	2	3	3	3
5	35	3	3	2	2	2	3	3
6	28	2	3	2	2	3	2	3
7	31	3	3	3	3	2	2	2
8	32	3	3	3	2	2	3	3
9	32	3	3	3	3	3	3	2
10	34	3	3	3	3	3	3	3
11	37	3	3	3	3	2	2	3
12	35	3	3	3	1	3	3	3
13	33	3	3	3	3	2	3	3
14	33	3	3	3	2	2	3	3
15	31	3	3	3	2	2	3	2
16	35	3	3	3	2	2	3	2
17	30	3	3	3	2	2	3	3
18	35	3	3	3	2	2	3	2
19	31	3	3	2	3	2	2	3
20	31	3	3	3	3	2	3	3
21	49	3	3	2	3	2	3	3
22	28	3	3	2	2	3	2	3
23	31	3	3	3	2	2	3	3
24	31	3	3	2	3	2	3	3
25	31	3	3	2	3	2	3	3
26	28	3	3	2	2	3	3	3
27	31	3	3	3	3	2	2	2
28	49	3	3	2	3	2	3	3
29	28	3	3	3	3	3	3	2
30	31	3	3	3	2	3	3	3
31	49	3	3	2	3	2	2	3
32	28	3	3	3	1	3	3	3
33	31	3	3	3	3	2	3	3
34	31	3	3	3	3	2	3	3
35	31	3	3	3	2	2	3	2
36	28	3	3	3	3	2	2	2
37	31	3	3	3	2	2	3	3
38	49	3	3	3	2	2	3	2
39	28	3	3	2	3	2	2	3
40	31	3	3	3	3	2	2	3

41	33	3	3	3	3	3	3	3
42	31	3	3	2	2	2	3	3
43	35	3	3	3	1	3	3	3
44	30	3	3	3	2	2	3	3
45	35	3	3	2	3	2	3	3
46	31	3	3	3	2	2	3	2
47	31	3	3	2	2	3	3	3
48	49	3	3	3	2	2	3	3
49	28	3	3	3	2	2	3	2
50	31	3	3	2	3	2	2	3
51	31	1	1	2	1	2	1	2
52	31	3	3	2	3	2	3	3
53	28	3	3	2	3	2	2	2
54	31	1	1	1	1	1	1	2
55	49	3	3	3	2	2	3	3
56	28	3	2	3	1	2	3	3
57	31	1	1	1	1	2	2	1
58	49	1	1	2	2	1	1	2
59	28	1	1	2	1	2	2	1
60	31	3	3	3	2	2	3	3
61	31	3	3	2	3	3	2	2
62	31	1	1	2	1	1	1	1
63	28	3	3	2	3	2	3	3
64	31	1	1	2	2	1	1	1
65	49	1	1	1	1	1	2	1
66	28	1	1	2	1	1	1	2
67	31	3	3	2	3	2	3	3
68	49	1	1	2	1	1	2	2
69	28	1	2	3	1	3	3	3
70	31	3	3	2	2	3	3	3
71	31	3	3	3	1	3	3	3
72	31	1	1	1	2	2	1	1
73	28	1	1	2	1	2	1	1
74	31	2	2	3	1	2	3	2
75	49	3	3	3	2	3	2	2
76	28	1	1	2	2	1	2	1
77	31	3	3	2	2	2	3	3
78	33	3	3	2	2	2	3	2
79	31	1	1	2	1	1	1	1
80	35	3	3	2	3	2	3	3
81	30	1	1	2	2	2	1	1
82	35	1	1	1	1	1	2	1
83	31	1	1	2	1	1	2	2
84	31	3	3	2	3	2	3	3
85	31	1	1	1	1	1	2	2

86	49	3	2	3	1	3	3	3
87	28	3	3	2	3	2	2	3
88	31	3	3	3	1	3	3	3
89	31	2	1	1	2	2	1	1
90	31	2	1	1	1	2	1	2
91	28	1	2	3	1	2	3	2
92	31	3	3	2	2	3	2	3
93	49	3	2	3	1	2	3	3
94	28	1	1	1	1	2	2	1
95	31	2	1	1	2	1	1	2
96	49	2	1	1	2	1	2	1
97	28	1	1	1	1	2	1	1
98	31	2	2	3	1	2	3	2
99	31	3	3	2	3	2	2	3
100	31	2	2	3	1	2	3	3

## ANEXO 10

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> <b>Problema específico 1.</b> ¿Cuál es la calidad de atención de usuarios en el servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión, 2023?</p> <p><b>Problema específico 2.</b> ¿Cuál es nivel de satisfacción de usuarios en el servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión, 2023?</p> <p><b>Problema específico 3.</b> ¿Cuál es la relación entre elementos tangibles y satisfacción de usuarios en el servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión, 2023?</p> <p><b>Problema específico 4.</b> ¿Cuál es la relación entre seguridad y satisfacción de usuarios en el servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión, 2023?</p> <p><b>Problema específico 5.</b> ¿Cuál es la relación entre fiabilidad y satisfacción de usuarios en el servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión, 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>Objetivo específico 1.</b> Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de fiabilidad desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023.</p> <p><b>Objetivo específico 2.</b> Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023.</p> <p><b>Objetivo específico 3.</b> Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de seguridad desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023.</p> <p><b>Objetivo específico 4.</b> Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de empatía desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023.</p> <p><b>Objetivo específico 5.</b> Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de tangibilidad desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023.</p>	<p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>Hipótesis específica 1.</b> Existe relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de fiabilidad desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023.</p> <p><b>Hipótesis específica 2.</b> Existe relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023.</p> <p><b>Hipótesis específica 3.</b> Existe relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de seguridad desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023.</p> <p><b>Hipótesis específica 4.</b> Existe relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de empatía desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023.</p> <p><b>Hipótesis específica 5.</b></p>	Variable 1: Calidad de atención					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Escala de medición	
			Percepción general de la calidad del servicio de odontología	Percepción general de la calidad del servicio de odontología	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17	(1) Malo (2) Regular (3) Bueno	Cualitativa Ordinal	(1) Malo [17-28> (2) Regular [29-40> (3) Bueno [41-51]
			Variable 2: Satisfacción del usuario					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Escala de medición	
			Fiabilidad	Interés y empatía al usuario.	P1, P2, P3, P4, P5	(1) TD (2) MD (3) ED (4) ID (5) DA (6) MA (7) TA	Cualitativa Ordinal	(1) Insatisfecho [22-66> (2) Poco satisfecho [66-110> (3) Satisfecho [110-154]
			Capacidad de Respuesta	Capacidad y conocimiento en la realización de los procedimientos.	P6, P7, P8, P9			
			Seguridad	Comunicación e interacción.	P10, P11, P12, P13			
			Empatía	Atención con amabilidad y respeto al usuario y acompañante.	P14, P15, P16, P17, P18			

		Existe relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión de tangibilidad desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión-2023.	Tangibilidad	Atención rápida y oportuna.	P19, P20, P21, P22		
<b>METODOLOGIA</b>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo, correlacional Simple.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal.</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo lógico.</p>	Aplicación de 100 encuestas a los usuarios del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión	Estadística: Se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, representado en tablas de doble entrada.				
<b>RESULTADOS</b>	El mayor porcentaje fue 95.6% (65) que tienen un nivel satisfecho y el 4.4% (3) tiene un nivel poco satisfecho; mientras que del total de usuarios que tienen un nivel malo de calidad de atención, el 90.9% (20) tienen un nivel insatisfecho, y el 9.1% (2) tienen un nivel poco satisfecho. Así mismo la variable calidad de la atención influye sobre las dimensiones de satisfacción, en fiabilidad con el 60,3%; en capacidad de respuesta con 47.1%; en seguridad 47.1%; empatía 75% y tangibilidad 76.5%.						
<b>CONCLUSIÓN</b>	La calidad de atención y satisfacción se relacionan positivamente, lo que indica una correlación altamente significativa entre las variables y la influencia de la calidad de atención en la satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de odontología de un hospital de Sánchez Carrión, 2023.						