



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente en
una entidad de salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Rodríguez Ruiz, Susan Vanessa (orcid.org/0000-0002-9154-6281)

ASESORES:

Dr. Cachay Wester, Jorge Victor Wilfredo (orcid.org/0000-0002-7294-9050)

Dra. Ramirez Lau, Sandra Cecilia (orcid.org/0000-0002-6970-2778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO- PERÚ

2023

DEDICATORIA

A DIOS todo poderoso por guiar cada
paso de mi vida. Pues es de ÈL de
quien todo procede.
CON DIOS TODO, SIN ÈL NADA.

A mi madre Alcira Ruiz Salcedo por ser quién
me da motivo para salir adelante
cada día y ser mi apoyo y mi respaldo
en los momentos buenos y, sobre todo
en los momentos difíciles.

Susan Rodríguez

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, Dr. Jorge Víctor Wilfredo, Cachay Wester por su apoyo en la realización de esta tesis.

A mi Coasesora, Dra. Sandra Cecilia, Ramírez Lau por su aporte a la realización de este trabajo de investigación.

Al personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de formarme como profesional competente.

A los diferentes docentes que brindaron conocimientos valiosos para mi formación y a todas las personas que fueron participes en este proceso.

Susan Rodríguez

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de la calidad de atención odontológica en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.....	24
Tabla 2. Niveles de las dimensiones de la calidad de atención odontológica en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.....	25
Tabla 3. Niveles de satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022	26
Tabla 4. Niveles de satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022	27
Tabla 5. Prueba de Kolmogórov Smirnov de la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022	28
Tabla 6. Correlación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022	29
Tabla 7. Correlación entre la calidad de atención odontológica por los elementos tangibles y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022	30
Tabla 8. Correlación entre la calidad de atención odontológica por la fiabilidad y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022	31
Tabla 9. Correlación entre la calidad de atención odontológica por la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022	32
Tabla 10. Correlación entre la calidad de atención odontológica por la seguridad y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022	33
Tabla 11. Correlación entre la calidad de atención odontológica por la empatía y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022	34

RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022. El enfoque fue cuantitativo, el tipo aplicado, diseño no experimental, transversal, correlacional; la muestra la componen 70 pacientes que asisten diariamente al servicio de odontología en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022; se usaron dos cuestionarios con validez de contenido y Alfa de Cronbach de 0.863 y 0.830, para procesar los datos se usó el programa estadístico SPSS V26. Se encontró que la calidad de atención odontológica presenta un nivel regular según el 62.9% de pacientes de una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022; en tanto que la satisfacción del paciente se encuentra en un nivel medio en un 60%. Se concluyó que existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022; dado el valor obtenido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.725, que indica que se trata de una alta correlación entre las variables, y la significancia ($p < 0.01$).

Palabras clave: Calidad, atención, odontología, satisfacción, paciente

ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between the quality of dental care and patient satisfaction in a Health Entity in the district of Víctor Larco Herrera, 2022. The approach was quantitative, the type applied, non-experimental, cross, correlative design; the sample is composed of 70 patients who attend the dental service daily in a health entity of the district of Víctor Larco Herrera, 2022; two questionnaires with content validity and Cronbach's Alpha of 0.863 and 0.830 were used to process the data, the statistical program SPSS V26 was used. It was found that the quality of dental care presents a regular level according to 62.9% of patients of a Health Entity of the district of Víctor Larco Herrera, 2022; while patient satisfaction is in an average level of 60%. It was concluded that there is a significant relationship between the quality of dental care and patient satisfaction in a Health Entity of the district of Víctor Larco Herrera, 2022; given the value obtained by the correlation coefficient of Spearman=0.725, indicating a high correlation between the variables, and significance ($p<0.01$).

Keywords: Quality, care, dentistry, satisfaction, patient

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en el servicio odontológico en los últimos años, ha ido convirtiéndose en un tema relevante, bien sea en centros médicos de atención pública o privada. La definición de calidad envuelve superior precisión en los procesos de evaluación y tratamiento, dicho de otra manera, que el servicio de sanidad odontológico se traduce en respuestas oportunas e inmediatas de los especialistas encargados, siendo importante que sea grata para los usuarios. La valoración de la calidad resulta fundamental para aprehender la percepción de los pacientes respecto a la calidad del cuidado proporcionado, lo cual resulta muy beneficioso para los dentistas. Esta evaluación permite obtener información precisa tanto sobre los problemas de salud como sobre las expectativas de los pacientes, lo que sirve de base para determinar los procedimientos que se utilizarán para resolverlos (Fabián, et al. 2022).

No obstante, la realidad es que, pese a la voluntad por optimizar la calidad, esta sigue siendo un reto en todos los procesos de atención, desde la evaluación, el tratamiento empleado y la recuperación, generando serias problemáticas de sanidad, como es el precario control de una enfermedad crónica, hasta la complicación grave e inclusive el deceso. En este sentido, la relevancia de otorgar un servicio de odontología de calidad se sostiene en la dimensión de la demanda, los medios económicos que son invertidos, la cantidad de talento humano odontológico contratado en el ámbito público y, asimismo, en comparación a demás servicios médicos, en los de odontología hay un contacto más íntimo, personas y el tiempo de atención y contacto con el usuario es más extenso (Hernández, et al., 2022).

Los pacientes satisfechos buscarán apoyo sanitario de modo activo cuando lo necesiten, cumplirán en superior medida con cada recomendación médica y, cuando se enfrenta a la toma de decisiones sobre su tratamiento, exhibirá un comportamiento de mayor consideración. Por eso, en las últimas temporadas, la satisfacción del usuario ha percibido una gran consideración como medida de calidad en el ámbito público, considerando un resultado de bastante relevancia para los servicios de sanidad (Del Estal y Melián, 2022)

Los grados de satisfacción de los interesados giran en función de la atención cordial que reciba del profesional de salud en la atención, el tiempo que le sea dedicado para explicar los procedimientos, al igual que la inexistencia de dolor en el transcurso de la consulta, también es importante como terminó el trabajo. Por tanto, en la medida que la explicación de los procesos durante la atención odontológica se dé, se desarrolla más cultura del cuidado de la sanidad bucal en el paciente (González, et al., 2019). En consecuencia, es esencial adquirir comprensión acerca de la percepción del paciente en cuanto a la excelencia del cuidado proporcionado, al mismo tiempo que se deben identificar las deficiencias en los aspectos organizativos de la institución de salud en relación a la atención dental.

Los requerimientos insatisfechos en la atención odontológica son amplios, de ahí surge la relevancia de valorar el servicio odontológico. Para el Estudio de carga internacional de morbilidad (Global Burden of Disease Study 2019). Un aproximado de 3500 millones de ciudadanos a nivel mundial son afectados por padecimientos bucodentales, siendo importante que se les realicen evaluaciones de rutinas y tratamientos que contribuyan a tranquilizar los dolores, así como tratamientos de recuperación, ortodoncia, periodoncia y estéticos, lo cuales contribuyen a optimizar los estándares de vida. Más del 50% de los individuos en el planeta no visita un consultorio odontológico en su vida, y tampoco asistirá a una consulta odontológica si no se integra la atención bucodental en los centros médicos (Amau, et al., 2022).

En muchas naciones de bajos ingresos y con economías emergentes, la continuidad de los padecimientos bucodentales va en aumento como resultado en primer lugar de la insuficiente exposición al flúor, la disponibilidad y acceso a alimentos ricos en azúcares y la disposición escasa a servicios de atención odontológica en la comunidad (OMS, 2022). El distribuir desigualmente a los especialistas en odontología, así como la ausencia de establecimientos de salud en muchas de las naciones para complacer los requerimientos de los habitantes implica que el acceder a servicios de atención primaria de salud bucodental tenga que ser inferior. Por tanto, los costos de estos servicios son uno de las principales causas que generan un

gasto excesivo en atención sanitaria, originando elevados riesgos de pobreza y problemas económicos (Thomson, et al. 2019).

España, es una de las naciones de la Unión Europea, con más bajo nivel de visitas habituales al odontólogo por parte de sus habitantes, solamente un 23 al 38% de ellos muestra interés por su bienestar bucodental, y una fracción importante de la población acude una vez al año al odontólogo. Los centros de salud privados son los lugares más visitados al momento de someterse a tratamientos odontológicos; por los costos y la calidad ofrecida en los tratamientos, así como la popularidad de los especialistas (Statista Research Department, 2021). Por ello, la OMS recomienda al Sistema Nacional de Salud aumentar el gasto público en sanidad, siendo importante incrementar la cobertura de la atención odontológica, comenzando por las personas de bajos ingresos, cuya finalidad debe ser optimizar el acceso; porque los 44 millones de euros que se le asignan a los servicios de odontología, es inferior para poder complacer las exigencias en salud dental de la comunidad (OMS, 2021).

En América Latina, es común denominador, una ecuación inequitativa que se basa en amplios indicadores de patología bucal, la ausencia de amplios hábitos saludables establecidos en la escala valorativa de la sociedad y pocas normativas que modifican el contexto de salud odontológica de los pobladores (González, 2019). No obstante, en Ecuador la salud bucal está dirigida a la población con atención directa a los miembros más frágiles, adicionalmente se fundamenta en los principios de atención de calidad y cordialidad para todos.

En la actualidad, los servicios odontológicos han experimentado un progreso significativo que ha dado lugar a transformaciones en su sistema y en el modo en que se brinda atención a los pacientes. La atención que reciben los pacientes se utiliza como una medida para valorar la calidad de las prácticas de atención médica dental, ya que proporciona información importante sobre la calidad percibida, los procedimientos utilizados y los resultados obtenidos. Esto se enfoca en la eficiencia, la continuidad de la atención, el acceso al servicio y la atención oportuna (Romero, 2020).

A nivel nacional, Otero, et al (2021) indica que por lo general se realizan por medio de interrelaciones entre varios factores vinculados que se encuentran asociados tanto con los pacientes como con el servicio de sanidad donde se manifestaron en un 80,9%, hallándose las superiores frecuencias para la hora de la cita (91,7%), la delegación de ciertas actividades en trabajadores auxiliares (89%) y la privacidad ambiental (89%). Estos usuarios manifiestan su fastidio por la atención que perciben en el consultorio.

Como señala Otero, et al (2021), con respecto al escenario institucional y local, la atención en la sanidad bucal es contemplada relevante, a causa de que, los pacientes de cualquier modo acuden a este servicio en muchas circunstancias de su existencia y necesita estos procesos generalmente en especial, debido a que, en los nosocomios estatales, la cartera de servicios es aún nueva y la carencia de equipos dentales es casi inexistente, en consecuencia, el paciente es derivado al consultorio privado en el cual el gasto de bolsillo es verdaderamente muy elevado.

Es importante destacar que, de acuerdo con el informe del Minsa (2022), la enfermedad periodontal afecta al 52.5% de los estudiantes de diez a quince años, mientras que la maloclusión molar se presenta en un 52.2% de los estudiantes de seis a quince años. Estas cifras representan un problema significativo para la salud pública. De igual modo, en lo que respecta a las caries dentales, el índice CPOd, que evalúa la prevalencia de caries dentales, dientes perdidos y dientes con obturaciones, es una medida crucial en la odontología preventiva) en niños de hasta doce años se sitúa en aproximadamente cuatro piezas.

En 2019, se efectuó un estudio que examinó la excelencia en el cuidado proporcionado a los individuos dentro de los establecimientos de atención médica de titularidad pública. Los resultados revelaron que la calidad del cuidado y el trato amable hacia los pacientes odontológicos no ha sido satisfactoria. Esto se debe a la gran cantidad de pacientes atendidos, que excede la capacidad de los odontólogos para brindar atención adecuada, generando jornadas agotadoras. También predominan fragilidades en los elementos tangibles de infraestructura en mal estado, así como equipos que no cuentan con óptimo funcionamiento, insuficiencia de material odontológico,

entre otros. Lo que denota amplias fragilidades en la calidad de atención odontológica ofrecida al paciente, los cuales manifiestan insatisfacción del servicio recibido (Fernández, 2019).

En una institución de sanidad de la urbe de Trujillo, específicamente del distrito de Víctor Larco, los usuarios muestran inconformidad en la atención odontológica por la deficiencia en los tratamientos, daños, particularidades de los servicios de equipos de salud bucal, y los elevados lapsos de esperas entre citas médicas, ocasionando distintos inconvenientes en la continuidad de los tratamientos. La atención no cubre las exigencias del paciente, tampoco sus necesidades, el establecimiento de salud otorga atención fragmentada, insuficiente y que no es oportuna, amigable y con conciencia de la realidad individual y social del usuario. Los reclamos mal trato y poca atención han sido continuas; por ello una amplia cantidad de usuarios no acuden a las visitas odontológicas porque se sienten insatisfechos por el servicio percibido.

La satisfacción con la atención dental, ampliamente se influye con actividades previas, la relevancia de la comunicación y el otorgamiento de datos al paciente, pese al esfuerzo por otorgar mejores servicios, los pacientes han manifestado altos niveles de insatisfacción. Por ello, evaluar el nivel de satisfacción del usuario debería ser una continua estrategia de salud, cuyo fin sea contar con excelente atención ofrecida por el servicio de salud. Esto conlleva a plantear como problema de indagación: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022?

La investigación se encuentra plenamente justificada toda vez que una eficaz forma de valorar la calidad en el servicio de salud odontológica es considerando la satisfacción del paciente, dicho de otra manera, el usuario externo, con ello se podrá alcanzar una descripción precisa en relación a las falencias y circunstancias que deben ser mejoradas, bien sea en el material y los equipos, infraestructura o personal. La satisfacción en el paciente es relevante porque contribuye a establecer decisiones correctas que mejoren la calidad de servicios en la atención odontológica.

Desde un enfoque teórico sólido, su justificación es total, pues impulsa el progreso del conocimiento científico en el campo de la odontología, brindando a los profesionales la oportunidad de comprender de manera más detallada las causas que afectan negativamente la calidad del servicio de atención dental brindado en los servicios de salud pública. Asimismo, se indagan los factores específicos que influyen en la complejidad de la gestión del paciente, lo cual explica por qué muchos pacientes optan por abandonar el tratamiento, sintiéndose insatisfechos con los servicios recibidos.

Desde la práctica, se justifica debido a que actualmente una amplia cantidad de usuarios no sigue acudiendo a sus tratamientos dentales producto de la insatisfacción con el servicio recibidos, frente a este problema es preciso emprender acciones para medir este importante componente que permita conseguir el éxito en la atención odontológica; esto precisa estudiar y valorar los inconvenientes que generen la insatisfacción en el proceso de atención dental de manera que se puedan promover medidas correctivas que posibiliten optimizar la eficacia y calidad en la prestación de dichos servicios.

Relevancia social, es preciso mejorar las condiciones de sanidad oral de la comunidad puesto que los problemas dentales son bastante recurrentes en nuestro país, por lo que se hace necesario que los establecimientos de salud pública y sus profesionales ofrezcan un servicio de calidad, con un trato más humano que responda a los menesteres y expectativas del paciente para garantizar la complacencia del tratamiento. Esto conlleva a realizar una variación de tácticas por parte de las redes de sanidad, en aras de emplear recursos renovados de atención que garanticen servicios de calidad, en respuesta a los requerimientos de los pacientes.

Metodológicamente; se justifica por la gran cantidad de investigaciones que dan cuenta de la vinculación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario; es preciso continuar investigando sobre el tema, dada su relevancia en la sociedad, por ello este estudio pretende comprobar dicha relación entre estas dos variables en un establecimiento de sanidad de la demarcación de Víctor Larco, para ello se usaron dos cuestionarios válidos y confiables que podrán ser usados en posteriores estudios que pretendan

medir dicha correlación, asimismo los resultados de esta indagación valdrán de sustento para posteriores estudios.

Se plantea como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022. Mientras que los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención odontológica mediante sus dimensiones y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.

La hipótesis propuesta, señala que: Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022. Y las **hipótesis específicas**: Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica mediante sus dimensiones y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En su indagación Alfaro (2021) que tuvo como objetivo establecer los niveles de satisfacción en el paciente atendido por odontólogos que se graduaron en la UEES, en instituciones de salud particulares, que se localizan en la Colonia Ecalón, El Carmen y San Benito. La metodología fue cuantitativa, descriptiva y transeccional. La muestra la representaron 321 usuarios en 10 centros privados de odontología. Se empleó las encuestas con escala Servqual. En el resultado, la dimensión seguridad manifestó los mayores niveles de satisfacción para los pacientes con un 97%, en relación a otras dimensiones. Concluyendo que las clínicas de la investigación han registrado una satisfacción amplia superior al 85% a partir de la percepción, igualmente todas las clínicas de odontologías de la investigación son extensamente sugeridas.

Mendoza (2020). En el artículo cuyo propósito ha sido instituir la valoración de los aquejados con respecto a excelencia a los servicios y atención odontológica otorgada en las entidades sanitarias de la Facultad de Odontología de la Casa Superior de Estudios de San Francisco Xavier de Chuquisaca. Se aplicó una metodología cualitativa como método etnográfico, empleando la observación participante. Como técnica de recojo de información se aplicaron entrevistas semiestructuradas a la población muestral compuesta por 48 usuarios. El resultado reveló que la percepción acerca de la excelencia en la prestación de servicios y la atención odontológica proporcionada por las clínicas es positiva. Concluyendo que los pacientes perciben que los estudiantes explican con sus palabras de manera detallada el procedimiento que debe realizarse, otorgando atenciones puntuales.

González et al., (2019). El propósito del estudio consistió en analizar la excelencia del servicio odontológico proporcionado en las instalaciones pertenecientes a un Sistema de Salud específico a nivel local, considerando las dimensiones de procedimientos, resultados y estructura, a través de la satisfacción percibida por los usuarios. La indagación ha sido prospectiva, descriptivo se empleó como técnica las encuestas a 200 usuarios del total de la consulta odontológica de los centros médicos con servicios odontológicos. Los hallazgos evidenciaron que un 90% de los participantes siempre fueron

objeto de un trato cordial, mientras que un 67.5% lograron comprender la explicación acerca de su tratamiento y un 74.5% afirmó haber sido instruido en temas relacionados con el mejoramiento de su salud bucal. Esto lleva a la conclusión de que la satisfacción del usuario depende en considerable medida de un trato amable, así como de la claridad y el tiempo dedicado a explicar los requisitos médicos y las condiciones durante la consulta.

Murillo y Morales (2018), en el artículo cuyo propósito fue establecer la calidad apreciada por el usuario sobre la atención odontológica que ofertan los educandos de la Carrera de Estomatología de la USGP, con la ayuda logística de la Fundación Adopt-a Village, en grupos de la localidad de Junín, a lo largo del mes de abril del 2017. A nivel metodológico fue una investigación descriptiva y de corte transeccional, en donde fueron encuestados 96 pacientes, a los cuales se les emplearon cuestionarios. En los resultados se estableció que la apreciación de la atención que se percibe por los pacientes fue especial 70%, cordialidad 20%, delicada 6%, fría 1%, no concitó la atención 3%. Se ha concluido que la accesibilidad es un indicador transversal de calidad, el cual consta de componentes necesarios entre ellos, la oferta, geográfica y financiera siendo estos relevantes para la calidad de atención.

A nivel nacional la investigación de Fabián, et al. (2022) En el estudio cuyo propósito fue examinar la relación entre la excelencia en la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que reciben servicios en una serie de clínicas dentales ubicadas en la ciudad de Lima, Perú, durante el periodo comprendido entre 2019 y 2020. Se aplicó un método cuantitativo, diseño descriptivo y transeccional. Como instrumento se emplearon encuestas SERVPERF. El resultado demostró que el 93,30% de estos han percibido elevada calidad, el 3,30 % demostraron su discrepancia con la calidad, y, en consecuencia, fueron ordenados en un grado de calidad baja. Como resultado final, se ha evidenciado una correlación directa entre la excelencia en la atención y el grado de satisfacción experimentado por el paciente. Con relación a la dimensión científica- técnico, humana y entorno, el paciente manifestó satisfacción con el trato recibido.

Torres (2020), se llevó a cabo un estudio con el propósito de establecer la relación que existe entre la excelencia en la atención odontológica y el grado de satisfacción experimentado por los pacientes atendidos durante el mes de febrero en la clínica de salud Pósope Alto, ubicada en la zona de Pátapo. La indagación ha sido de tipo transversal, descriptiva, correlacional y retrospectiva. Se evaluaron a 53 usuarios a quienes les fueron aplicados un par de cuestionarios elegidos del modelo SERVPERF. En los hallazgos se estableció que el 75% de los usuarios consideraron como regular su nivel de satisfacción, mientras que el sesenta y dos por ciento expresaron haber experimentado un nivel elevado de calidad en la atención odontológica. Se llegó a la conjetura de que si hay una asociación entre las variables de investigación. Solamente el 17% de usuarios expresaron altos niveles de satisfacción, mientras que el 62,3% de los usuarios evaluados han percibido altos niveles de calidad en la atención dental que recibieron.

Por su parte, Lara, et al. (2020). En la tesis cuya finalidad fue establecer la satisfacción del paciente que recibió servicio odontológico en un nosocomio de salud de Lima. El método empleado se caracterizó por ser de naturaleza observacional, transversal y descriptiva. El grupo de participantes comprendió un total de 702 individuos. Fue utilizado el cuestionario SERVQUAL reformado con la finalidad de establecer la satisfacción del usuario. Fueron incluidos usuarios con edades iguales o superiores a los 18 años. Como resultado se ha observado una tasa de insatisfacción de usuarios del 88,6%, con un total de 622 de 702 casos ($p=0,000$). La insatisfacción ha sido superior en usuarios con edades entre 35-9 años con un 34,5%, así como en usuarios que asistían a diagnósticos con un 30,9%. En conclusión, se determinó que una considerable proporción de los pacientes que recibieron tratamiento en el ámbito de la odontología expresaron su descontento con la atención recibida.

Ramírez (2020). En la tesis cuyo propósito fue establecer la satisfacción de los pacientes y calidad de atención odontológica del Centro de Salud Laura Caller, 2019. La metodología que se empleó fue experimental, descriptiva-correlacional de corte transeccional. El esquema muestral fue de 138 usuarios, se recabaron los datos a través de encuestas. En los resultados se demostró que el 2.9% considera que la calidad de atención fue regular, y la

satisfacción del usuario fue regular, el 0,7% lo percibe como desfavorable, un 68,8% considera que el nivel regular y el 8% lo ven como favorable y, un 9,4% considera que la satisfacción es buena y un 10,1% la percibe como regular. Se concluyó que existe superior concurrencia de atención mayormente de género femenino con educación secundaria finalizada, precisando que la satisfacción del paciente y la calidad de atención son regular.

A nivel regional, la investigación llevada a cabo por Preciado (2020) se enfocó en evaluar la relación existente entre la satisfacción de los pacientes que reciben atención odontológica en el hospital Jerusalén de Trujillo en el año 2020 y la calidad de dicha atención. El enfoque metodológico adoptado fue descriptivo, careciendo de un componente experimental, pero incluyendo elementos correlacionales y transversales. La población objeto de estudio estuvo constituida por un grupo de 108 pacientes de odontología. La validación de la variable en cuestión se llevó a cabo mediante el empleo de encuestas. En el resultado sobre satisfacción el 62.0% (67) de las personas encuestadas lo perciben como regular. Se ha concluido que en el Nosocomio Jerusalén de Trujillo se percibe una correlación significativa, representada por el coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.899$), entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en los servicios odontológicos.

En cuanto al enfoque teórico de la variable calidad de atención odontológica, la Teoría de calidad y servicio de Albrecht y Carzon en 1983, se centra en otorgar a los clientes lo que realmente desean obtener, esta teoría se resume en una triangulación de los servicios comprendidos en adecuados sistemas, personales con buenas predisposiciones y estrategias de servicios orientadas a los requerimientos, teniendo como objetivo principal a los clientes. Arriba del triángulo se encuentran las estrategias de servicios, las mismas que están determinadas por estándares de los servicios y las descripciones de funciones del personal de servicio. En el nivel derecho del triángulo se localiza a las personas que brindan servicios que incluyen a los trabajadores de la primera línea. En el lado izquierdo se ubican los sistemas que permiten a los trabajadores brindar óptimos servicios a los clientes (Guerra, 2021)

Las teorías de la calidad de atención, en esta parte diferentes autores determinan sus perspectivas de acuerdo con su criterio o experiencias percibidas. Una de las más resaltantes es la Teoría de la calidad y servicio, desarrollada por Karl Albrecht y Jan Carlzon; el primero manifiesta que su teoría se enfoca en brindar a los usuarios lo que verdaderamente quieren recibir, de igual modo reúne la triada de los servicios, el que abarca una apropiada estructura, trabajadores con buena disponibilidad y una táctica de servicio que tiene que ser dirigida hacia los menesteres, en la cual el núcleo primordial son los usuarios (Arango et al. 2020).

Por otra parte Carlzon, manifiesta la teoría llamada momentos de la verdad, en la cual los usuarios o clientes a cada instante toman contacto con el individuo u organización de la que reciben servicios, y que se ofrece a cada instante una posibilidad de perfeccionar o de reducir la calidad del servicio; en esta teoría los usuarios o interesados representan el alto nivel en la atención, y se considera a la motivación elemento esencial para conseguir la calidad en atención en una asistencia ofrecida (Zavaleta y García, 2018).

Asimismo, surge la importancia de resaltar que entre las teorías que relacionan las variables de calidad y satisfacción a los usuarios, Dios y Nole (2018), citan principalmente la Teoría de la Reacción en Cadena propuesta por Edward Deming, los autores manifiestan que la palabra “Calidad” no solo se relaciona con el lujo, por el contrario, son niveles fiables, adaptados al mercado y de costos inferiores. Igualmente, teniendo presente que los deseos y requerimientos de los consumidores son cambiantes, las necesidades tienen que redefinirse de manera constante, por lo que la variabilidad es reducida mientras los niveles de productividad aumentan.

Con relación al enfoque conceptual de la variable calidad de atención odontológica, los trabajos de los profesionales, al igual que los diagnósticos, tratamientos y pronósticos son de mucha relevancia para el perfeccionamiento de la práctica odontológica, para otorgar a los pacientes unas adecuadas condiciones de salud, y que vienen a ser los motivos que guían el accionar de los profesionales. En este sentido, la opinión valorativa de los usuarios a los tratamientos ofrecidos constituye dos procesos comienza con la comunicación

entre los operadores y los individuos, alcanzando por medio de la comunicación la descripción del análisis y procesos que se realizaran, siendo relevante la capacitación para desarrollar los tratamientos (Murillo, et al., 2018).

Para la OMS (2021), es conocida como el grupo de servicios, análisis y terapias más apropiados alcanzando mejores cuidados para los pacientes, teniendo presente el factor y conocimientos de estos pacientes y de los servicios médicos, alcanzando de esta forma resultados con mayor satisfacción del usuario. También, Vargas et al. (2013), considera que la calidad en el ámbito de salud es definida como el óptimo beneficio para los pacientes, a través del conocimiento y tecnologías de mayor avance, no olvidando las condiciones que los pacientes puedan presentar, consiguiendo de este modo aumentar los beneficios de la salud de la población.

Como señala Donabedian (1982), la calidad de la atención es aquella esperada por el usuario, se caracteriza por brindar un óptimo bienestar luego de la valoración de balances de pérdidas y beneficios que pueden acompañar el procedimiento en cada parte. En consecuencia, resulta fundamental proporcionar a cada individuo una amplia gama de servicios tanto diagnósticos como terapéuticos pertinentes, con el propósito de asegurar una asistencia sanitaria de excelencia. Esto implica tomar en cuenta diversos factores y conocimientos tanto del paciente como del profesional de la salud.

En la variable calidad de atención se han propuesto como dimensiones las establecidas por el modelo SERVQUAL, el cual ha sido adaptado para calcular la calidad del servicio sanitario, y abarca cinco dimensiones (Syed et al., 2018). En primer lugar, están los elementos tangibles, para García (2016), el elemento tangible viene a ser la representación física de cada institución, en la cual definen que los usuarios mayormente estarán en contacto con la instalación de la entidad, la cordialidad con la que le reciben los colaboradores, siendo en esta parte donde muchas instituciones deben tener cuidado porque solamente no se trata de brindar buenos servicios, pese a que en muchas oportunidades no se considere como importante para contar con una mayor cantidad de público fluyente de igual forma los equipos de apoyo con el que cuenta cada entidad.

Siendo la segunda dimensión fiabilidad, son las condiciones que presentan los trabajadores para ofrecer un buen servicio, el poder contar con una óptima fiabilidad, es importante complacer las demandas de calidad de productos y servicios de prácticas éticamente con argumentos o defensas, la fiabilidad sirve para manifestar los niveles y en especial la seguridad de un entorno exitoso en un periodo establecido, con el pasar de los años este se fue deformando en sus orígenes, así como sistemas por recursos distintos, en el cual es más específico y garantizado, según el ser humano contribuyendo con el logro de la eficacia deseada (Guillermo, 2019).

La tercera dimensión capacidad de respuesta, tiene que ver con la destreza que demuestra la persona en relación a los distintos inconvenientes o complejidades que puedan presentarse antes o en el transcurrir de la cita. La capacidad de respuesta está ordenada para auxiliar al cliente y proceder de manera acelerada a los requerimientos con la realización óptima de las obligaciones con facilidad e ingreso para volverla accesible en la empresa siendo importante ir un paso más delante de los clientes para adelantarse a los requerimientos necesarios por complacer (Novelo y Salazar, 2016).

La cuarta dimensión la seguridad, está relacionada con la veracidad, cordialidad, seguridad, permitiendo una convicción, confiabilidad. Para Orozco (2018), son considerados rangos con diferentes particularidades con destrezas para brindar un lugar firme en una zona sin perjuicios o eventualidades, son características de determinadas personas o entornos establecidos que incluyen distintos aspectos de efecto, es como sentirse si peligros ni daños, tener firmeza y ser prevenidos con las destrezas de un contexto, por tanto, se dice que la seguridad se relaciona con cualquier ámbito de la sociedad.

Y, la quinta dimensión la empatía, que es la emotiva adquisición de una persona con energía de otra, ponerse en la posición de otra, entender las emociones y sentimientos de los pacientes (Fabian, et al. 2022). Según Balart (2018), en la revista claves del poder personal considera que la empatía surge por la forma en la que se quiere ser percibido de forma interna, lo que significa que el auto-reflejo es la sabiduría y destreza de sentir, expresar, comunicar

de forma clara algún requerimiento, colocándose en la posición de otras personas correctamente con reacciones sentimentales, sutilmente eficaz es una escucha activa con mucha atención y fluidez oral y comunicación no oral, con tonos de voz adecuados que reflejen estímulos exclusivos prestando solamente atención a la otra persona.

Con relación a las teorías asociadas a la variable satisfacción del usuario han sido presentadas, siendo la más destacadas Benavente (2019), menciona la Teoría de los Dos Factores en la Satisfacción del Cliente propuesta por Silvestro y Johnston, en donde se proponen y sustentan que al interior de la definición de calidad hay tres componentes relevantes, siendo estos: i) Factores higiénicos, los cuales se relacionan con los factores esperados por los usuarios. ii) Factores de crecimiento, los servicios prestados generan satisfacción en los pacientes, no obstante, al existir algún problema no precisamente ocasionara insatisfacción; iii) Factores de doble umbral, este tipo de satisfacción surge solo si los servicios prestados son superiores a los niveles esperados, y la insatisfacción de los mismos surge si existen fallos de algún servicio.

Por su parte, la Teoría de Paradigma de la desconfirmación, sugerida por Surprenant (1982), sus autores, sustentan que la satisfacción de los usuarios es influenciada por anteriores experiencias, ocasionando percepciones en el usuario, puesto que compara las experiencias actuales con las pasadas. Igualmente expresan que la satisfacción del paciente se vincula de forma estrecha con el nivel y experiencias de disconformidad, proceso que se relaciona con las perspectivas de los usuarios.

Sobre el enfoque conceptual de la variable satisfacción son actitudes positivas, como producto de la interacción de las apreciaciones de los pacientes interesados con dependencia a la atención percibida. En la psicología, se conceptualiza a la satisfacción en los servicios de salud como el progreso logrado por las ciencias médicas, en donde las herramientas más difundidas vienen a ser las encuestas (Pedrozo, 2020)

Entonces, la satisfacción se concibe como la valoración individual o que percibe el usuario sobre la utilización de los servicios o productos intangibles,

lo que puede estar influenciado por distintos aspectos como la disponibilidad o no de los pacientes de ingresar a esta atención, el sitio en el cual se desarrollan los recursos financieros con los que cuentan para cancelar los servicios otorgados (Piedra, 2019). Actualmente, la satisfacción del usuario se utiliza como una medida para valorar responsablemente la atención de calidad y servicios sanitarios. Lo que brinda datos detallados que permiten adecuar avances en infraestructuras, equipamientos, materiales e instrumentos, del mismo modo que cubrir las brechas del talento humano y demás (Grandez, 2016).

Es de precisar que, la satisfacción de los pacientes se localiza al interior de la valoración de la calidad en asistencias de sanidad, que ha estado adquiriendo mayor relevancia percibiéndose como un factor esencial en la supervisión y valoración de las asistencias de sanidad. Pese a que existen controversias con relación al concepto y procedimiento de investigación, es ineludible la relevancia de este en la percepción del usuario como un factor relevante para optimizar y mejorar los centros de salud (Fabián, 2022)

Por otra parte, la satisfacción comprende 3 dimensiones y se han tomado del estudio de Tello (2021), siendo la primera el componente humano o interpersonal, son los que plantean la relevancia, del vínculo paciente – doctor. Esta dimensión son el conjunto de particularidades y tipos de conductas que tiene el personal médico para otorgar atención a los pacientes o usuarios. Igualmente es considerada la forma en la cual los profesionales se desenvuelven en su ambiente laboral con los demás miembros de los equipos interdisciplinarios.

Varios indicadores que sobresalen en esta dimensión son la cordialidad, siendo esta la atención, evaluación o cordialidad con el que cuenta el personal médico al dirigirse a otros individuos en la intercomunicación establecida para otorgar los cuidados. Por su parte el respeto viene a ser la consideración con la cual se trata a las personas por algunas cualidades, situación o circunstancias que la determinan y que busca acatar lo que dice o determina si ocasiona o no ofensas o perjuicios. Adicionalmente de conservar la privacidad de la información por los pacientes o familiares al ser atendidos (Tello, 2021).

La segunda dimensión el componente técnico o profesional, tiene que ver con la adecuada aplicación en función a la atención que se otorga con las circunstancias científicas y la destreza de los especialistas médicos, evidenciándose la puesta en práctica de todos los procesos adecuadamente para todos. Varios indicadores que sobresalen en esta dimensión son el oportuno: tiene que ver con el involucramiento en el momento adecuado para otorgar los cuidados a los usuarios, es la oportunidad que se relaciona con la manera en la cual se otorga el servicio o cuidado y el horario establecido Tello (2021).

La segunda dimensión seguridad, se relaciona a la ausencia de peligros, coacciones o inquietudes para los usuarios cuando los especialistas médicos ofrecen la atención. Por lo que está relacionado con el fortalecimiento de acciones relacionadas con el acopio, receta, traducción, entrega y administración de medicamentos, previendo errores que perjudican al paciente, relacionado a los procesos de medicación en los centros de salud (Tello, 2021)

Y, la tercera dimensión componente entorno o ambiente, expresa la relevancia de entorno donde se realizan las acciones de atención a los pacientes. En este proceso se valora la organización y disposición de los servicios cuando se atienden a los usuarios. Varios indicadores, resaltan dicha dimensión son la privacidad, se define como el contexto individual de las personas, quienes se desarrollan en espacios reservados, los mismos que tienen como principal objetivo ser confidenciales. Igualmente es utilizado cuando los especialistas médicos brindan los cuidados, adicional a desarrollar los derechos a la privacidad de los usuarios. Comodidad: grupo de situaciones que rodean a las personas logrando que su día a día sea cómodo y placentero, según las posibilidades de desplazamiento completo, desarrollo u ocio (Tello, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

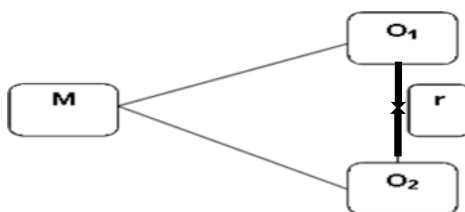
El presente estudio se enmarca en una investigación de carácter básico, la cual tiene como propósito indagar en los principios fundamentales y los factores causales que subyacen a un evento, proceso o fenómeno particular (Arias y Covinos, 2021). La finalidad de este estudio fue establecer un vínculo entre la calidad de los servicios odontológicos y el nivel de satisfacción experimentado por los pacientes en una institución de salud situada en el distrito de Víctor Larco Herrera durante el año 2022.

El enfoque de este estudio fue cuantitativo, porque se recogió la información para corroborar hipótesis, en función a la estimación numérica y evaluación estadística, para instituir esquemas de conducta y comprobar enfoques teóricos (Cabezas, et al. 2018).

Diseño de investigación

Para este estudio se determinó la correlación o nivel de relación de las variables calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente. Cuyo propósito será revelar o descifrar los hechos o acontecimientos, relaciones, y normativas de un establecido entorno de la realidad, bien sea la aplicación de los conocimientos para dar respuestas a interrogantes o para que dichos conocimientos puedan ser aplicados en otros estudios. El nivel de estudio es ex post-facto (Diseño no experimental). (Ramos, 2020).

La clase de estudio para esta investigación es transversal, esta clase de diseño no experimental investiga las particularidades de las variables en un procedimiento de transformación, en esta ocasión las variables no tienen que ser manipuladas, solo apreciar el procedimiento durante el tiempo o los periodos (Arias, et al. 2022) El diseño de investigación es mostrado a continuación:



Dónde:

Muestra: Pacientes de una entidad de salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.

O₁: Calidad de atención odontológica

O₂: Satisfacción

r: Relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

V1: Calidad de atención odontológica

Definición conceptual

La calidad de atención odontológica es definida como el grupo de servicios, análisis y terapias más apropiados alcanzando mejores cuidados para los pacientes, teniendo presente el factor y conocimientos de estos pacientes y de los servicios médicos, alcanzando de esta forma resultados con mayor satisfacción del paciente (OMS, 2021).

Definición operacional

Variable que fue operacionalizada por las dimensiones establecidas en el modelo SERVQUAL, el cual ha sido adecuado para medir la calidad de los servicios de salud, y abarca cinco dimensiones con la finalidad de medir el nivel de la calidad de atención odontológica en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022. Se administró un cuestionario integrado por 25 interrogantes, con escala de respuesta Tipo Likert: (1) nunca. (2) a veces (3) frecuentemente y (4) siempre

V 2: Satisfacción

Definición conceptual

La satisfacción se concibe como la valoración individual o que percibe el usuario sobre la utilización de los servicios o productos intangibles, lo que puede estar influenciado por distintos aspectos como la disponibilidad o no de los pacientes de ingresar a esta atención, el sitio en el cual se desarrollan los recursos financieros con los que cuentan para cancelar los servicios otorgados (Piedra, 2019).

Definición operacional

Variable que fue operacionalizada a través de 3 dimensiones tomadas del estudio de Tello (2021): componente humano, componente técnico y entorno o ambiente; con la finalidad de medir el nivel de satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022. Para ello se administraron 25 interrogantes, con escala de respuesta Tipo Likert: (1) nunca. (2) a veces (3) frecuentemente y (4) siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Particularmente, al hablar de población o universo, se hace referencia a un grupo preciso de unidades en donde se extraen la muestra y universo hipotético o población objeto de estudio, el grupo poblacional en donde se extrapolan los resultados (López y Fachelli, 2015). En esta investigación, el conjunto de individuos considerados está compuesto por 460 pacientes que acuden mensualmente al servicio de odontología en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.

Muestra

En este estudio, se empleó el método de muestreo por conveniencia del investigador, lo que resultó en la encuesta de un total de 70 pacientes que asisten regularmente al departamento de odontología en una Institución de Salud ubicada en el distrito de Víctor Larco Herrera, durante el año 2022.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: han sido considerados los pacientes con mayoría de edad que utilizan el servicio de odontología de forma mensual en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.

Criterios de exclusión: se han excluido a los pacientes que concurren a otros servicios médicos en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.

Muestreo

En esta investigación se empleó un método de muestreo no probabilístico adaptado a las necesidades y criterios del autor, es una clase de muestreo en donde las unidades están disponibles y son fáciles de delimitar, poseen carácter de representación de la población que se busca analizar, no obstante,

se realiza una elección ventajosa de distintas unidades, con la finalidad de conformar grupos limitados y controlados en un contexto de diseños de tipo experimental (López y Fachelli, 2015).

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica

La encuesta; se considera por Lanuez y Fernández (2014) como entrevistas por cuestionarios. En esta investigación la encuesta fue de gran utilidad para obtener información de la muestra seleccionada por el usuario que concurre en un día al servicio de odontología en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.

Instrumentos

El conjunto de preguntas diseñadas con el propósito de ser empleadas dentro de una encuesta o entrevistas, conforma el cuestionario (Acosta, 2016). En el estudio actual, se administró un conjunto de cuestionarios por cada variable analizada, los cuales se organizaron de la siguiente manera:

El cuestionario sobre la calidad de atención odontológica se tomó del modelo SERVQUAL, el cual ha sido adecuado para medir la calidad de los servicios de salud, la constituyeron 5 dimensiones quedando conformado por 25 preguntas, con escala de respuesta en la Escala de Likert.

El cuestionario sobre satisfacción fue tomado del estudio de Tello (2021), estuvo conformado por 3 dimensiones, conformado por 25 preguntas, con escala de respuesta en la Escala de Likert.

Validez y confiabilidad

Validez

En este estudio, la validez de contenido se evalúa en términos de la capacidad de los instrumentos para capturar de manera efectiva todas las dimensiones que podrían componer la variable objeto de medición (Galindo, 2020). La misma, se consumó por medio del juicio de 3 técnicos en gestión del servicio de sanidad, quienes dieron su autorización a la aplicación de los cuestionarios luego de haber revisado la matriz donde se hallan los ítems de ambas variables, y dado que consideran que los mismos se encuentran adecuadamente diseñados.

Confiabilidad

Tiene que ver con la exactitud o consistencia de los puntos o de los datos conseguidos con un cuestionario aplicado en distintas ocasiones (Medina y Verdejo, 2020). En este estudio, se llevó a cabo una evaluación de la confiabilidad mediante la implementación de una prueba piloto, la cual se realizó utilizando una muestra compuesta por 20 pacientes que acuden diariamente al servicio de odontología en una institución de salud ubicada en el distrito de Víctor Larco Herrera, durante el año 2022. La confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach a través del software estadístico SPSS (V26).

En el cuestionario para la medición de la calidad de atención odontológica se obtuvo un valor en el Coeficiente de Alfa de Cronbach=0.863, lo que indica que es un nivel bueno de confiabilidad; por su lado, en el cuestionario para medir la satisfacción se obtuvo un valor en el Coeficiente de Alfa de Cronbach=0.830, lo que indica que es un nivel bueno de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Como procedimientos, primero se consignó la realidad problemática, concerniente a ambas variables de estudio, en el ámbito internacional, nacional y local, se formularon preguntas de indagación, plantearon objetivos e hipótesis de investigación. En el capítulo 2, se redactó antecedentes, teorías y conceptos con relación a cada variable y sus dimensiones. La metodología que sigue la indagación es de tipo aplicado, diseño no experimental correlacional y paradigma positivista, se delimitó la muestra de investigación, realizando una prueba de datos luego de contactar con el director del hospital a quien se le solicitó el permiso mediante un oficio, luego se realizó una entrevista con la doctora encargada, se motivó al personal, del área de odontología para poder aplicar los cuestionarios, escogiendo como instrumento cuestionarios, los mismos que serán validados. Los datos conseguidos de la utilización del cuestionario sirvieron para el desarrollo de los resultados, los mismos que se presentan de manera ordenada a través de tablas, emitiéndose finalmente las conclusiones sobre el tema.

3.6. Método de análisis de datos

En el ámbito de la estadística descriptiva, se elaboró una matriz que recopila la información recabada en cada cuestionario. Posteriormente, se procedió a elaborar tablas que detallan la distribución de frecuencias y los porcentajes simples derivados de los datos recolectados.

Para el análisis estadístico inferencial, se empleó el software SPSS V26. Con el propósito de evaluar la distribución de la muestra, se aplicó el Test de Kolmogórov-Smirnov, estableciendo un nivel de relevancia del 5%. Asimismo, se recurrió al Índice de correlación de Spearman para verificar tanto la hipótesis general como las específicas.

3.7. Aspectos éticos

En esta indagación se siguieron los principios éticos para la investigación científica según la declaración de Helsinki en 1996 (Asociación médica Mundial, 2008): Consentimiento informado: la independencia y la facultad del participante han sido tomadas en consideración como principios fundamentales de la ética del investigador, dado que se explicó modo comprensible, las pautas a seguir en la encuesta. Garantía del derecho a la intimidad de los sujetos: se establecieron los requerimientos apropiados para impedir el ingreso de individuos no autorizados a los datos conseguidos en el estudio en función.

Participación voluntaria, libre e informada de los individuos: implica el libre consentimiento de los encuestados después de recibir la información con relación al origen y objetivo del estudio, los objetivos y los métodos. Respeto a la dignidad, convicciones y privacidad de los informantes: los encuestados fueron tratados con mucho respeto a su dignidad, pensamientos, privacidad y pudor. Y para finalizar, compromiso individual: el autor tuvo total compromiso de garantizar el confort de los informantes que participaron en cada actividad del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Tabla 1.

Niveles de la calidad de atención odontológica en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022

NIVELES	Calidad de atención odontológica	
	f	%
Mala	24	34.3
Regular	44	62.9
Buena	2	2.8
TOTAL	70	100

Nota. Base de datos de la calidad de atención odontológica

Tabla 2.

Niveles de las dimensiones de la calidad de atención odontológica en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022

NIVELES	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	21	30	28	40	29	41.4	21	30	21	30
Regular	44	62.9	40	57.2	41	58.6	37	52.8	49	70
Buena	5	7.1	2	2.8	0	0	12	17.2	0	0
TOTAL	70	100	70	100	70	100	70	100	70	100

Tabla 3.

Niveles de satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022

NIVELES	Satisfacción del paciente	
	f	%
Baja	21	30
Media	42	60
Alta	7	10
TOTAL	70	100

Tabla 4.

Niveles de satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022

NIVELES	Componente humano		Componente técnico		Entorno ambiente	
	f	%	f	%	f	%
Baja	24	34.3	19	27.1	22	31.4
Media	39	55.7	41	58.6	46	65.8
Alta	7	10	10	14.3	2	2.8
TOTAL	70	100	70	100	70	100

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 5.

Prueba de Kolmogorov Smirnov de la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022

Pruebas No Paramétricas	N	Parámetros normales		Máximas diferencias extremas			Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Absoluta	Positivo	Negativo		
Calidad de atención odontológica	70	58,09	10,965	,125	,112	-,125	,125	,008
Satisfacción del paciente	70	35,60	7,675	,194	,140	-,194	,194	,000
Elementos tangibles	70	11,66	2,812	,178	,178	-,121	,178	,000
Fiabilidad	70	11,24	2,516	,135	,089	-,135	,135	,003
Capacidad de respuesta	70	11,33	2,569	,160	,112	-,160	,160	,000
Seguridad	70	11,97	3,064	,139	,139	-,077	,139	,002
Empatía	70	11,89	2,551	,161	,111	-,161	,161	,000

Nota. Base de datos de la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente

4.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.

Tabla 6.

Correlación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022

Correlaciones				
			Calidad de atención odontológica	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención odontológica	Coeficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Hipótesis específicas

HE1: Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica por los elementos tangibles y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.

Tabla 7.

Correlación entre la calidad de atención odontológica por los elementos tangibles y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022

Correlaciones			
		Elementos tangibles	Satisfacción del paciente
Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,730**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,730**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

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

Nota. Base de datos de la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente

Tabla 8.

Correlación entre la calidad de atención odontológica por la fiabilidad y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022

Correlaciones			Fiabilidad	Satisfacción del paciente
		Coeficiente de correlación	1,000	,673**
	Fiabilidad	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de		N	70	70
Spearman		Coeficiente de correlación	,673**	1,000
	Satisfacción del paciente	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Tabla 9.

Correlación entre la calidad de atención odontológica por la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022

Correlaciones				
			Capacidad de respuesta	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,506**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,506**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Tabla 10.

Correlación entre la calidad de atención odontológica por la seguridad y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022

Correlaciones						
		Capacidad de respuesta	Satisfacción del paciente			
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,506**		
		Sig. (bilateral)	.	,000		
			N	70	70	
	Satisfacción del paciente			Coeficiente de correlación	,506**	1,000
				Sig. (bilateral)	,000	.
				N	70	70

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

Tabla 11.

Correlación entre la calidad de atención odontológica por la empatía y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022

Correlaciones				
			Empatía	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,465**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,465**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

V. DISCUSIÓN

A lo largo de las últimas temporadas, la calidad de atención en el servicio de odontología se ha transformado en un asunto de relevancia principal en centros privados y estatales. Esta concepción de calidad supone superior exactitud en los procesos de evaluación y terapéutica, dicho de otra manera, que el servicio de salud oral sea traducido en una conveniente y rápida respuesta de parte del profesional encargado y que esta pueda satisfacer a los usuarios. Por lo tanto, medir la calidad posibilita descubrir la apreciación del usuario con relación a la atención percibida, lo cual es bastante favorable para los profesionales, tantos odontólogos como de demás áreas, debido a que posibilita conocer con superior precisión tanto la problemática de sanidad como las expectativas de los pacientes, fundamentando en estos el método que se usará para su resolución (Fabián, et al., 2022).

La calidad de atención odontológica es de amplia relevancia para cualquier entidad de salud dado que de la misma depende la satisfacción del paciente con el servicio, por ello se han recabado los resultados obtenidos en una entidad de salud del distrito de Víctor Larco Herrera, en donde se encontró en la tabla 1, que el 62.9% de pacientes percibe que la calidad de atención odontológica es regular, mientras que para el 34.3% de estos es mala, y tan solo para el 2.8% es buena. Resultados que son afines con los obtenidos por Ramírez (2020), quien reveló que un 2.9% de los participantes percibían la calidad de atención como regular. En este sentido, se concluyó que la calidad de atención se sitúa en un nivel intermedio.

Revisando las dimensiones de la variable calidad de atención odontológica presentadas en la tabla 2, los puntajes son enumeradas en seguida: elementos tangibles con 62.9%, fiabilidad con 57.2%, capacidad de respuesta con 58.6%, seguridad con 52.8% y empatía con 70%. Para confrontar dichos resultados, por su similitud, se ha tenido que recurrir al estudio realizado por Torres (2020), en donde entre los resultados se precisó que el sesenta y dos por ciento un alto índice de calidad de atención odontológica. Concluyéndose que el 62,3% de los usuarios evaluados han percibido niveles altos de calidad en la atención dental recibida.

Según los datos presentados en la tabla 3, se pudo observar que la satisfacción de los usuarios se distribuye de la siguiente manera: un 60% se encuentra en un nivel medio, un 30% en un nivel bajo y un 10% en un nivel alto. Por lo tanto, se puede concluir que la satisfacción de los pacientes en una entidad de salud ubicada en la demarcación de Víctor Larco Herrera se sitúa mayormente en un nivel medio. Estos productos son semejantes a los que consiguiera Preciado (2020), en su indagación, donde en el resultado de la satisfacción del paciente que asistió a los servicios de odontología del Nosocomio Jerusalén de Trujillo, se halló que el 62.0% (67) de las personas encuestadas lo perciben como regular y el 21.3% (23) lo considera como deficiente.

Revisando las dimensiones de la satisfacción, los puntajes de cada una son enumeradas en seguida: componente humano con 55.7%, componente técnico con 58.6% y entorno ambiente con 65.8%. Para equiparar estos resultados, debido a su coincidencia, se ha considerado el trabajo de Lara et al., (2020), se encontró que el índice de insatisfacción entre los usuarios fue del 88,6%, representando 622 de 702 encuestados ($p=0,000$). Este nivel de insatisfacción fue notablemente más alto entre los usuarios de edades comprendidas entre 35 y 49 años, con un porcentaje del 34,5%, así como entre aquellos que acudían a citas diagnósticas, alcanzando el 30,9%. Estos hallazgos presentaron una significancia estadística relevante.

La tabla 6 muestra una correlación alta entre las variables, confirmada por un valor de p significativamente bajo ($p<0.01$). La hipótesis queda demostrada. Es decir, a mayor calidad de atención odontológica, se tendrá una mayor satisfacción del paciente.

Los hallazgos de esta suposición guardan similitud con aquellos encontrados en la investigación de Preciado (2020), ya que coinciden en cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes que recibieron atención en la unidad de odontología del Hospital Jerusalén de Trujillo, se encontró que el 62.0% (67) de las personas encuestadas lo perciben como regular y el 21.3% (23) lo considera como deficiente; para finalizar el 63.0% (68) de las personas encuestadas consideran a la calidad de atención como regular y el 20.3% (22) lo perciben como deficiente. Tras analizar detenidamente los datos

recopilados, se puede inferir que el coeficiente de correlación de Pearson (r) arroja un valor de 0.899. Esto indica de manera concluyente una relación directa entre el nivel de satisfacción y la excelencia en la atención prestada en los servicios odontológicos en el centro de salud Jerusalén, ubicado en la ciudad de Trujillo.

Asimismo, se han tomado como sustento teórico, los preceptos establecidos en la teoría de calidad y servicio de Albreacht y Carzon, la que se enfoca en otorgar a los clientes lo que realmente desean obtener, esta teoría se resume en una triangulación de los servicios comprendidos en adecuados sistemas, personales con buenas predisposiciones y estrategias de servicios orientadas a los requerimientos, teniendo como objetivo principal a los clientes. Arriba del triángulo se encuentran las estrategias de servicios, las mismas que están determinadas por estándares de los servicios y las descripciones de funciones del personal de servicio. En el nivel derecho del triángulo se localiza a las personas que brindan servicios que incluyen a los trabajadores de la primera línea. En el lado izquierdo se ubican los sistemas que permiten a los trabajadores brindar óptimos servicios a los clientes (Guerra, 2021)

La Tabla 7 muestra una alta correlación (0.730) entre la dimensión y la variable, con un nivel de significancia muy bajo ($p=0.000$), confirmando la hipótesis que indica que hay vinculo significativo entre la calidad de atención odontológica por los elementos tangibles y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022. Es decir, a mayor calidad de atención odontológica por los elementos tangibles, se tendrá una mayor satisfacción del paciente.

Para comparar dichos resultados, se eligió el trabajo efectuado por Fabián, et al. (2022), toda vez que el resultado del estudio demostró que el 93,30% de ellos han percibido elevada calidad (en acuerdo parcial y en acuerdo total); el 3,30 % demostraron su discrepancia con la calidad (en discrepancia total y en discrepancia parcial) y, en consecuencia, fueron ordenados en un nivel de calidad baja. A manera de conclusión se ha evidenciado una estrecha relación entre la excelencia en la atención y el grado de satisfacción experimentado por los pacientes. Se observó un elevado nivel de percepción positiva respecto a la sensibilidad, confiabilidad, aspectos tangibles, seguridad y

empatía, lo cual refleja una apreciación destacada en términos de calidad. Además, en lo concerniente a los aspectos científico-técnicos, humanos y ambientales, los pacientes expresaron una satisfacción notable con el servicio recibido.

Los resultados de la Tabla 8 respaldan la hipótesis de una fuerte correlación entre la calidad de atención odontológica, medida por la fiabilidad y la satisfacción del paciente en una entidad de salud de Víctor Larco Herrera en 2022. El coeficiente de correlación de Spearman es 0.673, con un nivel de significancia (p) de 0.000, por debajo del 1% ($p < 0.01$). Es decir, a mayor calidad de atención odontológica por la fiabilidad, se tendrá una mayor satisfacción del paciente.

Los resultados hallados en esta hipótesis son equiparables a los del estudio realizado por Mendoza (2020), toda vez que el resultado evidenció que la apreciación sobre la calidad de servicio y cuidado odontológico que se les otorga a las clínicas, es buena. Concluyendo que los pacientes perciben que los estudiantes explican con sus palabras de manera detallada el procedimiento que debe realizarse, otorgando atenciones puntuales.

En la tabla 9, se muestra un alto grado de correlación (0.506) entre la calidad de la atención odontológica, medida por la capacidad de respuesta, y la satisfacción del paciente. Además, el nivel de significancia ($p=0.000$) confirma este vínculo en una Entidad de Salud en el distrito de Víctor Larco Herrera en 2022. En resumen, a mayor calidad de atención, mayor satisfacción del paciente.

Los resultados hallados en esta hipótesis pueden ser confrontados por su parecido a los del estudio de Murillo y Morales (2018), puesto que entre los resultados se estableció que la apreciación de la atención que se percibe por los pacientes fue especial 70%, cordialidad 20%, delicada 6%, fría 1%, no concitó la atención 3%. Concluyéndose que la accesibilidad se considera como un indicador transversal de calidad, el cual consta de componentes necesarios entre ellos, la oferta, geográfica y financiera siendo estos relevantes para la calidad de atención, el personal proporcionó estos elementos puesto que la alta asistencia ha demostrado el requerimiento de

establecer esos vinculo, bien sea en servicios asistenciales-preventivos como áreas asequibles a centros de salud y gratuitas.

En la Tabla 10, el Coeficiente de Correlación de Spearman (0.506) revela una correlación alta entre la calidad de atención odontológica por seguridad y la satisfacción del paciente en una Institución de Salud en el distrito de Víctor Larco Herrera en 2022 ($p=0.000$, $p<0.01$). En resumen, una mayor seguridad en la atención odontológica se relaciona con una mayor satisfacción del paciente.

Para cotejar los resultados que se obtuvieron en esta hipótesis, se ha tenido que recurrir a la indagación efectuada por Alfaro (2021), dado que, en el resultado, la dimensión seguridad manifestó los mayores niveles de satisfacción para el paciente con un 97%, en relación a otras dimensiones. La empatía y seguridad han resultado ser las dimensiones de mayor relevancia para el paciente. Concluyéndose que las clínicas de la investigación han registrado una satisfacción amplia superior al 85% a partir de la percepción, igualmente todas las clínicas de odontologías de la investigación son extensamente sugeridas.

En la Tabla 11, el Coeficiente de Correlación de Spearman (0.465) muestra una correlación moderada entre la calidad de atención odontológica enfocada en la empatía y la satisfacción del paciente en una Institución de Salud en el distrito de Víctor Larco Herrera en 2022 ($p=0.000$, $p<0.01$). En resumen, una atención odontológica más empática se asocia con una mayor satisfacción por parte del paciente.

Estos resultados se asemejan a los hallados en la indagación que llevaron a cabo González et al., (2019), toda vez que entre los resultados se demostró que el 90% de los usuarios preciso que siempre recibió un trato cordial; el 67.5% adoptó la explicación con relación a su terapéutica, el 74.5% dijo que recibió educación para optimizar su salud oral, el 36.5 % consideró excelente los tiempos de espera por ser inferior a veinte minutos. Concluyéndose que los niveles de satisfacción del paciente giran en función al trato amable, los tiempos empleados para explicar los requerimientos médicos, al igual que la ausencia de padecimientos en el transcurrir de la consulta.

Por último, se debe señalar que el progreso logrado en las últimas épocas por los servicios odontológicos ha sido de tal importancia y rapidez que ha obligado a llevar a cabo transformaciones profundas en el sistema y organización de estos. Los centros odontológicos de índole estatal y público se encuentran llamados a cambiar los medios de atención, con la finalidad de otorgar servicios con el estándar de calidad precisado y exigido, con los más mínimos peligros y mayor nivel de seguridad y calidad en el tratamiento empleado, con respecto a los recursos del paciente, el cual recibe los servicios y el que lo provee. La satisfacción de los usuarios tiene que ser una finalidad básica para todos los responsables del servicio de sanidad y una medida fundamental de la calidad de atención puesto que es el cimiento para recomendar servicios profesionales y el posterior reingreso de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

En este estudio los datos se contrastaron por medio de encuesta y los datos se contrastaron con resultados, por lo que surgen las siguientes conclusiones:

1. La calidad de atención odontológica muestra un nivel regular de acuerdo con el 62.9% de pacientes de una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.
2. La satisfacción de los pacientes está en un nivel medio en un 60% en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.
3. Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022; debido al valor conseguido por el Rho de Spearman=0.725, que señala que consiste en una alta correlación entre las variables, y la significancia ($p<0.01$).
4. Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica por los elementos tangibles y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022; debido al valor conseguido por el Rho de Spearman=0.730, que señala que se trata de una alta correlación entre la dimensión y la variable, y la significancia ($p<0.01$).
5. Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica por la fiabilidad y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022; debido al valor conseguido por el Rho de Spearman=0.673, que indica que se trata de una alta correlación entre la dimensión y la variable, y la significancia ($p<0.01$).
6. Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica por la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022; debido al valor conseguido por el Rho de Spearman=0.506, que señala que se trata de una alta correlación entre la dimensión y la variable, y la significancia ($p<0.01$).
7. Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica por la seguridad y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito

de Víctor Larco Herrera, 2022; debido al valor conseguido por el Rho de Spearman=0.506, que señala que se trata de una alta correlación entre la dimensión y la variable, y la significancia ($p<0.01$).

8. Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica por la empatía y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022; debido al valor conseguido por el Rho de Spearman=0.465, que señala que se trata de una moderada correlación entre la dimensión y la variable, y la significancia ($p<0.01$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Director, llevar a cabo constantes capacitaciones al personal odontólogo del organismo de sanidad en aras de preservar la capacidad para dar respuesta a los pacientes, siendo capaces de manejar de forma adecuada los percances que pudieran presentarse durante la realización de los tratamientos dentales. Por ende, el personal a cargo debe ofrecer atención individualizada, resolviendo dudas que pudieran tener los pacientes, consiguiendo de esta manera satisfacer las demandas del mismo para con el servicio y la atención recibida.
2. Se sugiere al Director, realizar una evaluación de los tiempos de espera, dado que los mismos resultan ser prolongados; considerando para ello tiempos por cada uno de los procedimientos, para de esta manera mejorar la calidad de la atención que se promete. En este sentido, tanto el personal de odontología como el administrativo deben brindar atención oportuna en los horarios previamente establecidos, planificando las citas con mayor proximidad, en estricto apego a la fecha y horario de los pacientes.
3. Se exhorta al Director, en relación con los aspectos tangibles, implementar material de información sobre salud bucal para los pacientes que acuden al servicio; asimismo contar con personal odontológico y administrativo suficiente para la rápida atención; sumado a ello, contar con consultorios odontológicos debidamente equipados, ambientes de espera agradables y cómodos, instrumentos y herramientas modernas para todo tipo de procedimiento dental.
4. Se aconseja al Director, adecuar un espacio en el cual los pacientes de los servicios puedan realizar los reclamos correspondientes, para esto es preciso habilitar módulos de quejas, escucha y sugerencias, de manera que puedan ser determinadas de manera exacta las razones de inconformidad o insatisfacción, identificando las etapas del proceso de atención que deben ser mejoradas, de esta manera se conseguirá mayor bienestar en la salud de los pacientes que asisten a la entidad.
5. Se recomienda al Director, realizar la capacitación constante de los trabajadores de salud del área de odontología que posibilite el desarrollo personal y de sus habilidades blandas, orientado hacia una cultura que

permita ofrecer trato respetuoso, amable y profesional a los pacientes que acuden al servicio. Lo cual conlleva a que los profesionales de salud del área de realicen una adecuada atención, preocupándose además por continuar capacitándose para mejorar sus competencias profesionales y personales.

6. Se sugiere a los cirujanos dentistas de la entidad, motivar con la calidad su trabajo y atención a los pacientes para que estos recomienden el servicio a familiares y terceros, dado que el mismo se experimenta como comprometido con la salud bucal de los pacientes; evitando que los estos deban realizar gastos extras en tratamientos particulares. El personal de salud del área debe mostrar interés por la situación de cada paciente dándole el seguimiento correspondiente.

REFERENCIAS

- Alfaro, B. (2021). Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. *Crea Ciencia* 13(2) 47-60
Obtenido de [http://dsuees.uees.edu.sv/jspui/bitstream/20.500.11885/467/1/4%20art%
%c3%adculo.pdf](http://dsuees.uees.edu.sv/jspui/bitstream/20.500.11885/467/1/4%20art%c3%adculo.pdf)
- Amáu, J., León, R., Ticona, R. y Estrada, L. (2022). Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 51 (1): e02201824. Obtenido de <http://www.revmedmilitar.sld.cu>
- American Educational Research Association, American Psychological Association & National Council on Measurement in Education (2018). *Estándares para pruebas educativas y psicológicas* (M. Lieve, Trans.). American Educational Research Association (Original work published 2014)
- Arango L, Muñoz M, Vega J. (2020). *Importancia de la satisfacción del cliente interno a través del modelo Karl Albrecht en relación con el caso Taco Bell*. [Tesis de Grado]. Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/18145>
- Arias, J. Holgado, J. Tafur, T. y Vasquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. Primera edición. Editado por Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. [https://www.researchgate.net/publication/361375510 Metodologia de la
a Investigacion El metodo ARIAS para hacer el proyecto de tesis/
link/62acb547e1193368baa4c27f/download](https://www.researchgate.net/publication/361375510_Metodologia_de_la_Investigacion_El_metodo_ARIAS_para_hacer_el_proyecto_de_tesis/link/62acb547e1193368baa4c27f/download)
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. [https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_MET
ODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION)
- Barlart, M. (2018). La empatía: La clave para conectar con los demás. Claves del poder personal, 50, 2. Obtenido de http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf

- Benavente J. (2019) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de servicios al contribuyente Sunat Puno 2018. [Tesis de grado]. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12172/Benavente_Malaga_Juan_Carlos_Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Asociación Médica Mundial. (2008). Declaración de Helsinki 2008. Consultada en <http://www.unav.es/cdb/ammhelsinki2.html>
- Del Estal, M. y Melián, S. (2022). Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria. Revista Atención primaria 54(4) <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656722000014>
- Dios, D. y Nole, W. (2018) Calidad del Servicio y Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017. [Tesis de pre grado]. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/240/TESIS%20-%20DIOS%20Y%20NOLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Donabedian A. (1982). Explorations in quality assessment and monitoring. The definition of quality and approaches to its assessment, the criteria and standards of quality, 1982; III
- Fabián A. (2022) 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.
- Fabian, A. Podesta, L. y Ruíz, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Revista Horizonte Médico* 22(1) Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2022000100003&script=sci_arttext&tlng=pt

- Fernández, A. (2019). *Percepción de la Atención y Trato Digno del Servicio Odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018*. [Tesis de grado de maestría no publicada]. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39587/FE_RNANDEZ_SA..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S. L. DOI: <https://doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2020.59>
- García, H. (2016). Propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia". México. Obtenido de <http://148.204.210.201/tesis/1471374614461HugoGarciaAr.pdf>
- González, M. (2019). La salud bucal en la República Argentina. Análisis del sector. *Univ Odontol.*; 38(80). Obtenido de <https://doi.org/10.11144/Javeriana.uo38-80.sbra>
- González, R. Cruz, G. Zambrano, L. Quiroga, M. Palomares, P. Tijerina, L. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense* 4(1) 76-78 <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
- Grandez, R. (2017). *Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS- Callao, 2016* [Tesis de grado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7482/Grandez_mr.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Guerra, E. (2021). Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el Policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020. [Tesis de grado] Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/af92f2f2-05b4-4006-a03d-977f37c98984/content>

- Hernández, M., Mota, M., Ortiz, C., Rodríguez, E. y Gutiérrez, G. (2022). Calidad en la atención del servicio de odontología en población sin seguridad social. *Horizonte sanitario*, 21 (3): 451-458. DOI: 10.19136/hs.a21n3.4731
- Lara, J. Hermoza, R. y Arellano, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana* 30(3) Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552020000300145&script=sci_arttext
- López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. 1era edición. Universitat Autònoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua_cap2-4a2017.pdf
- Medina, M. y Verdejo, A. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad*, 15(2), 270-283. Obtenido de <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
- Ministerio de Salud. (2022). Minsa advierte que 9 de cada 10 escolares presentan caries dentales. *Diario el peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/141696-minsa-advierte-que-9-de-cada-10-escolares-presentan-caries-dentales>
- Murillo, A. y Morales, C. (2018). Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín. *Revista San Gregorio*, 21(1) (66-73) ISSN 1390-7247 Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6591757>
- Novelo, V., y Salazar, J. (2016). Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias Yucatecas. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*
- OMS (2021). *La OMS solicita aumentar la cobertura pública de la atención bucodental en España*. Obtenido de <https://gacetadental.com/2021/11/oms-cobertura-publica-atencion-bucodental-espana-28278/>
- Organización Mundial de la Salud (2022). *Salud bucodental*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/oral-health>

- Orozco, G. (2018). El concepto de la seguridad en la teoría de las relaciones Internacionales. Fundacion CIDOB, 161-180. Obtenido de Fundacion CIDOB: Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/39008156.pdf>
- Otero J, Arriola LE, Mayta F (2021). Factors associated with preferences for ambience and human resources among adult patients during dental office care: A logistic regression study. *J Int Oral Health* 2021; 13:435-40
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. and Berry, Leonard.L SERVQUAL (1988). A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 1988; 64(1), 12-37). <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf>
- Paucar, R. y Arestegui, T. (2022). *Atención odontológica en la calidad de vida relacionada con la salud oral de pacientes del puesto de salud Marianne Preuss de Stark, Lima 2022* [Tesis de grado], Universidad Roosevelt. Obtenido de <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/920/TESIS%20PAUCAR%20-%20ARESTEGUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pedrozo, T. (2020). Nivel de satisfacción de pacientes con la atención odontológica en las clínicas de la Facultad de odontología de la Universidad Nacional De Caaguazú De Año 2019. [Tesis de grado] Universidad Nacional de Caaguazu Obtenido de <https://odontounca.edu.py/wp-content/uploads/2021/06/PEDROZO-SAMUDIO-TANIA-LICETTE.pdf>
- Piedra, I. (2019). 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 grado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Preciado, J. (2020). Satisfacción y calidad de atención odontológica en los usuarios del Hospital Jerusalén, Trujillo 2020. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. Obtenido de

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49002/Preiado_UJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, M. (2020). Satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del Centro de Salud Laura Caller, 2019. . [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59334/Chquispuma_SMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Ciencia América* 9(3) 1-5 <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Romero, K. (2020). *Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil* [Tesis de maestría], Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15611/1/T-UCSG-POS-MGSS-263.pdf>
- Statista Research Department (2021). *Servicios de odontología - Datos estadísticos* Obtenido de https://es.statista.com/temas/3663/servicios-de-dentista/#topicHeader_wrapper
- Suprenant, C. (1982). Una investigación sobre los determinantes de la insatisfacción del cliente. *Revista de investigación de mercados*.
- Syed, S. B., Leatherman, S., Mensah-Abrampah, N., Neilson, M., & Kelley, E. (2018). Improving the quality of health care across the health system. *Bulletin of the World Health Organization*, 96(12), 799. <https://doi.org/10.2471/blt.18.226266>
- Tello W. (2021). Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021 [Tesis de grado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Thomson S, Cylus J, Evetovits T. (2019). *Can people afford to pay for health care? New evidence on financial protection in Europe*. Oficina Regional de la OMS para Europa.
- Torres (2020). Calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el mes de febrero en un centro de salud Pátapo. [Tesis de

maestría] Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54070/Torres_VWY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas V, Valecillos J, Hernández C. (2013) Calidad en la prestación de servicio de salud: parámetros de medición. Rev. Ciencias sociales 19(4)

Zavaleta E, y García L. (2018) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27230>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Calidad de atención odontológica	La calidad de atención odontológica es definida como el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más apropiados logrando así los cuidados óptimos hacia el paciente, teniendo en cuenta los factores y conocimiento de dicho paciente y del servicio médico y alcanzar de esta manera un resultado con la máxima satisfacción del paciente (Organización Mundial de la Salud, 2021).	Variable que fue operacionalizada por las dimensiones establecidas en el modelo SERVQUAL, el cual ha sido adaptado para medir la calidad de los servicios de salud, y abarca cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; con la finalidad de medir el nivel de la calidad de atención odontológica en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022. Para ello se aplicó un cuestionario conformado por 25 preguntas, con escala de respuesta Tipo Likert: (1) nunca. (2) a veces (3) frecuentemente y (4) siempre.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carteles y letreros informativos ▪ Instalaciones limpias ▪ Baños limpios ▪ Equipos modernos ▪ Herramientas audiovisuales 	Intervalo de tipo Likert Buena Regular Mala
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de tratamientos ▪ Tecnicismo ▪ Tratamientos dentales ▪ Solución de problemas ▪ Atención oportuna 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo estimado ▪ Horario de atención ▪ Inmediatez de respuestas ▪ Examen detal ▪ Dudas e inquietudes 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Privacidad ▪ Confianza ▪ Servicio ▪ Protección ▪ Citas pautadas 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orden de llegada ▪ Trato amable ▪ Explicación médica ▪ Disponibilidad inmediata ▪ Tranquilidad 	

Nota. Elaboración propia

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: Satisfacción	La satisfacción es la evaluación personalizada o percibida del usuario frente al uso de un servicio o producto intangible, y esta podría estar influenciada por algunos aspectos como la disposición o no del paciente de acceder a esta atención, el lugar donde esta se realiza o los recursos económicos con los que cuenta para pagar por los servicios brindados (Piedra, 2019).	Variable que fue operacionalizada por medio de 3 dimensiones tomadas del estudio de Tello (2021): componente humano, componente técnico y entorno o ambiente; con la finalidad de medir el nivel de satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022. Para ello se aplicó un cuestionario conformado por 25 preguntas, con escala de respuesta Tipo Likert: (1) nunca. (2) a veces (3) frecuentemente y (4) siempre.	Componente humano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato cordial ▪ Tiempo de atención ▪ Escucha activa ▪ Cuidado especial ▪ Apariencia física 	Intervalo de tipo Likert Alta Media Baja
			Componente técnico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Charlas educativas ▪ Orientación médica ▪ Indicaciones ▪ Atención oportuna ▪ Rapidez 	
			Entorno ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Higiene ▪ Cordialidad ▪ Relación amena ▪ Involucramiento paciente doctor ▪ Organización 	

Nota. Elaboración propia

Anexo 2

Cuestionario para medir la calidad de atención odontológica

Instrumento tomado de la Metodología SERVQUAL

Modificado por Ramírez y Cachay (2022)

INSTRUCCIONES GENERALES: El presente instrumento de recolección de datos permitirá obtener información valiosa para el presente estudio, Tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá obtener información acerca de la calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente en una Entidad de salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022. Antes de responder, considerar que el cuestionario es anónimo, así mismo es importante responder de manera franca y honesta, encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación.

DATOS GENERALES:

Edad: ____ Sexo: [] Femenino [] Masculino Grado de cursa:] Otros

En donde: (1) Nunca (2) A veces (3) Frecuentemente (4) Siempre

Preg.	ÍTEMS	Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
Elementos tangibles					
1	Los carteles, letreros o flechas de la entidad de salud fueron adecuados para orientar a los pacientes				
2	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y con bancas o sillas para su comodidad				
3	La entidad de salud cuenta con baños limpios para los pacientes				
4	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención				
5	La institución médica tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales				
Fiabilidad					
6	La institución médica cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada				
7	La información sobre salud dental entregada por el equipo del centro médico es clara y sin tecnicismos				
8	Se siente satisfecho de la forma en la cual le realizan sus tratamientos dentales				

9	Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de la institución médica muestra interés para solucionar su problema				
10	Usted ha percibido de todo el equipo del centro de salud una atención oportuna y eficiente				
Capacidad de respuesta					
11	La atención se realizó en el tiempo que usted estimaba				
12	Su atención se realizó según el horario publicado por la entidad de salud				
13	Cuando usted presento algún problema o dificultad se solucionó de forma inmediata				
14	El odontólogo que le atendió le realizó un examen dental completo y minucioso				
15	El odontólogo que le atendió le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas y preguntas				
Seguridad					
16	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad				
17	El odontólogo que le atendió le brindo seguridad				
18	Usted considera que el sistema de atención del centro de salud está hecho para entregarle un buen servicio				
19	El persona de salud utiliza protección para evitar algún riesgo de infección en el proceso de atención				
20	Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes				
Empatía					
21	Cuando asistió a consulta fue atendido en orden y respetando el orden de llegada				
22	El odontólogo que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia				
23	Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre su salud o resultado de su atención				
24	El equipo del centro de salud está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes				
25	Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio odontológico				

Muchas gracias, aprecio su colaboración.

Escala	Variable: Calidad de atención odontológica		Dimensiones									
			Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
			Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Mala	25	50	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10
Regular	51	75	11	15	11	15	11	15	11	15	11	15
Buena	76	100	16	20	16	20	16	20	16	20	16	20

Cuestionario para medir la satisfacción

Elaborado por Tello (2021)

Modificado por Ramírez y Cachay (2022)

INSTRUCCIONES GENERALES: El presente instrumento de recolección de datos permitirá obtener información valiosa para el presente estudio, Tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá obtener información acerca de la calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente en una Entidad de salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022. Antes de responder, considerar que el cuestionario es anónimo, así mismo es importante responder de manera franca y honesta, encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación.

DATOS GENERALES:

Edad: ____ Sexo: [] Femenino [] Masculino Grado de cursa:] Otros

En donde:

(1) Nunca (2) A veces (3) Frecuentemente (4) Siempre

Preg.	ÍTEMS	Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
Componente humano					
1	El personal le brindó un trato cordial y amable				
2	El tiempo de espera es aproximadamente de 20 minutos				
3	El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre algún problema de salud				
4	El personal de salud lo atiende cuidadosamente				
5	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio				
Componente técnico					
6	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido				
7	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a recetar				
8	Usted comprende las indicaciones en cuanto a las medicinas indicadas				
9	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar				
10	El tiempo que dura su consulta es suficiente				
Entorno ambiente					

11	El profesional que le atiende se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios o estériles si fueran necesarios.				
12	El personal médico del centro de salud es amable con usted				
13	El equipo del centro de salud tiene una estrecha relación con sus pacientes				
14	El profesional involucra a la familia en su salud brindándole información de su estado de salud				
15	Se siente cómodo en las instalaciones de la institución médica.				

Muchas gracias, aprecio su colaboración.

Escala	Variable: Satisfacción		Componente humano		Componente técnico		Componente ambiente	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Mala	15	30	5	10	5	10	5	10
Regular	31	45	11	15	11	15	11	15
Buena	46	60	16	20	16	20	16	20

Anexo 3

Ficha técnica del cuestionario para medir la calidad de atención odontológica

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario para medir la calidad de atención odontológica
Autor y año:	Rodríguez Ruiz Susan Vanessa (2022)
Objetivo del instrumento:	Medir los niveles de la calidad de atención odontológica en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.
Usuarios:	Pacientes que acuden mensualmente al servicio de odontología en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.
Forma de aplicación	Presencial Duración-25 minutos
Estructura de la lista de cotejo:	El cuestionario cuenta con 5 dimensiones: Elementos tangibles (5 ítems) Fiabilidad (5 ítems) Capacidad de respuesta (5 ítems) Seguridad (5 ítems) Empatía (5 ítems)
Opciones de respuesta:	Siempre 4 Frecuentemente 3 A veces 2 Nunca 1
Escala general de la variable:	Mala Regular Buena
Validez:	La misma, se realizó por medio del juicio de 3 especialistas en gestión de los servicios de salud, quienes dieron su autorización a la aplicación de los cuestionarios luego de haber revisado la matriz donde se hallan los ítems de ambas variables, y dado que consideran que los mismos se encuentran adecuadamente diseñados.
Confiabilidad:	En esta investigación la confiabilidad fue realizada por medio de una prueba piloto usando para ello, una muestra conformada por 20 pacientes que asisten en un día al servicio de odontología en una Entidad de Salud del

distrito de Víctor Larco Herrera, 2022, siendo calculada a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach en el programa de estadística SPSS (V26).

En el cuestionario para medir la calidad de atención odontológica se obtuvo un valor en el Coeficiente de Alfa de Cronbach=0.863, lo que indica que es un nivel bueno de confiabilidad.

Ficha técnica del cuestionario para medir la satisfacción

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario para medir la satisfacción	
Autor y año:	Rodríguez Ruiz Susan Vanessa (2022)	
Objetivo del instrumento:	Medir los niveles de la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.	
Usuarios:	Pacientes que acuden mensualmente al servicio de odontología en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.	
Forma de aplicación	Presencial Duración-25 minutos	
Estructura de la lista de cotejo:	El cuestionario cuenta con 3 dimensiones: Componente humano (5 ítems) Componente técnico (5 ítems) Entorno ambiente (5 ítems)	
Opciones de respuesta:	Siempre	4
	Frecuentemente	3
	A veces	2
	Nunca	1
Escala general de la variable:	Alta Media Baja	
Validez:	La misma, se realizó por medio del juicio de 3 especialistas en gestión de los servicios de salud, quienes dieron su autorización a la aplicación de los cuestionarios luego de haber revisado la matriz donde se hallan los ítems de ambas variables, y dado que consideran que los mismos se encuentran adecuadamente diseñados.	
Confiabilidad:	En esta investigación la confiabilidad fue realizada por medio de una prueba piloto usando para ello, una muestra conformada por 20 pacientes que asisten en un día al servicio de odontología en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022, siendo calculada a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach en el programa de estadística SPSS (V26). En el cuestionario para medir la satisfacción se obtuvo un valor en el Coeficiente de Alfa de Cronbach=0.830, lo que indica que es un nivel bueno de confiabilidad.	

Anexo 4

CARTA AL DIRECTOR DEL HOSPITAL PARA APLICAR MI INSTRUMENTO EN UNA ENTIDAD DE SALUD DEL DISTRITO DE VICTOR LARCO HERRERA

POS GRADO

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Trujillo, 29 de noviembre de 2022

CARTA N° 348-2022-UCV-VA-EPG-F01/J
Dr. José Eusebio Evangelista Vargas
Director
HOSPITAL MINSA "VISTA ALEGRE" - TRUJILLO
Presente. -

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS


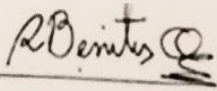
Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **SUSAN VANESSA RODRÍGUEZ RUIZ**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UNA ENTIDAD DEL DISTRITO DE VÍCTOR LARCO HERRERA, 2022"**, en la institución que usted dirige.


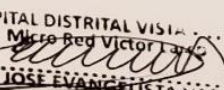
El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación que existe en la calidad odontológica y por los elementos tangibles y la satisfacción del paciente en una entidad de salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente. -



Mg. Ricardo Benites Aliaga
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad César Vallejo

ADJUNTO:
- Instrumentos de recolección de datos.



HOSPITAL DISTRITAL VISTA ALEGRE
Micro Reg Víctor Larco
M.C. JOSÉ EVANGELISTA VARGAS
CMP 29101
SUB GERENTE



GOBIERNO REGIONAL

GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SERVICIOS DE SALUD
TRUJILLO



BICENTENARIO
PERU
LA LIBERTAD 2020

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"

Victor Larco Herrera, 30 de Noviembre del 2022

CARTA N°017 -2022-GR.LL- GGR/GS/UTEST.E/MR.V.LARCO/HOSP.DIST.VISTA ALEGRE

Señorita:

RODRIGUEZ RUIZ SUSAN VANESSA

Presente.-

ASUNTO: RESPUESTA SOBRE DOCUMENTO

De mi especial consideración:

Por medio del presente me dirijo a Usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que vista su solicitud, se **AUTORIZA** realizar su proyecto de Investigación sobre "**CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA Y SATISFACCION DEL PACIENTE EN UNA ENTIDAD DE SALUD DEL DISTRITO DE VICTOR LARCO**"

Sin otro particular a su atención al presente, hago propicia la oportunidad para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



HOSPITAL DISTRITAL VISTA ALEGRE
Micro Red Victor Larco
[Signature]
M.C. JOSE EVANGELISTA VARGAS
CMP 29203
DIRECTOR

JEEV/taar
C.C. archivo

"Justicia Por la Prosperidad"

Jr. Bernardo Alcedo N° 193-Vista Alegre – Teléfono: 044-328505 – Email: hospitalvistaalegre@gmail.com

Anexo 5

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Los carteles, letreros o flechas de la entidad de salud fueron adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		
2	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y con bancas o sillas para su comodidad	X		X		X		
3	La entidad de salud cuenta con baños limpios para los pacientes	X		X		X		
4	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención	X		X		X		
5	La institución médica tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La institución médica cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada	X		X		X		
7	La información sobre salud dental entregada por el equipo del centro médico es clara y sin tecnicismos	X		X		X		
8	Se siente satisfecho de la forma en la cual le realizan sus tratamientos dentales	X		X		X		
9	Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de la institución médica muestra interés para solucionar su problema	X		X		X		

10	Usted ha percibido de todo el equipo del centro de salud una atención oportuna y eficiente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La atención se realizó en el tiempo que usted estimaba	X		X		X		
12	Su atención se realizó según el horario publicado por la entidad de salud	X		X		X		
13	Cuando usted presento algún problema o dificultad se solucionó de forma inmediata	X		X		X		
14	El odontólogo que le atendió le realizó un examen dental completo y minucioso	X		X		X		
15	El odontólogo que le atendió le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas y preguntas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	X		X		X		
17	El odontólogo que le atendió le brindo seguridad	X		X		X		
18	Usted considera que el sistema de atención del centro de salud está hecho para entregarle un buen servicio	X		X		X		
19	El persona de salud utiliza protección para evitar algún riesgo de infección en el proceso de atención	X		X		X		
20	Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Cuando asistió a consulta fue atendido en orden y respetando el orden de llegada	X		X		X		
22	El odontólogo que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		

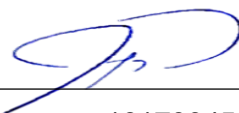
23	Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre su salud o resultado de su atención	X		X		X		
24	El equipo del centro de salud está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes	X		X		X		
25	Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio odontológico	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Carlos Alberto Noriega

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad



Nombre completo, DNI: 18173945 y firma del experto

24 Octubre de 2022

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

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Componente humano							
1	El personal le brindó un trato cordial y amable	X		X		X		
2	El tiempo de espera es aproximadamente de 20 minutos	X		X		X		
3	El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre algún problema de salud	X		X		X		
4	El personal de salud lo atiende cuidadosamente	X		X		X		
5	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Componente técnico	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido	X		X		X		
7	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a recetar	X		X		X		
8	Usted comprende las indicaciones en cuanto a las medicinas indicadas	X		X		X		
9	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar	X		X		X		
10	El tiempo que dura su consulta es suficiente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Entorno ambiente	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El profesional que le atiende se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios o estériles si fueran necesarios.	X		X		X		
12	El personal médico del centro de salud es amable con usted	X		X		X		

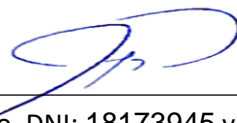
13	El equipo del centro de salud tiene una estrecha relación con sus pacientes	X		X		X		
14	El profesional involucra a la familia en su salud brindándole información de su estado de salud	X		X		X		
15	Se siente cómodo en las instalaciones de la institución médica.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Carlos Alberto Noriega

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad



Nombre completo, DNI: 18173945 y firma del experto

24 Octubre de 2022

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

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Los carteles, letreros o flechas de la entidad de salud fueron adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		
2	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y con bancas o sillas para su comodidad	X		X		X		
3	La entidad de salud cuenta con baños limpios para los pacientes	X		X		X		
4	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención	X		X		X		
5	La institución médica tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La institución médica cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada	X		X		X		
7	La información sobre salud dental entregada por el equipo del centro médico es clara y sin tecnicismos	X		X		X		
8	Se siente satisfecho de la forma en la cual le realizan sus tratamientos dentales	X		X		X		
9	Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de la institución médica muestra interés para solucionar su problema	X		X		X		
10	Usted ha percibido de todo el equipo del centro de salud una atención oportuna y eficiente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	

11	La atención se realizó en el tiempo que usted estimaba	X		X		X		
12	Su atención se realizó según el horario publicado por la entidad de salud	X		X		X		
13	Cuando usted presento algún problema o dificultad se solucionó de forma inmediata	X		X		X		
14	El odontólogo que le atendió le realizó un examen dental completo y minucioso	X		X		X		
15	El odontólogo que le atendió le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas y preguntas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	X		X		X		
17	El odontólogo que le atendió le brindo seguridad	X		X		X		
18	Usted considera que el sistema de atención del centro de salud está hecho para entregarle un buen servicio	X		X		X		
19	El persona de salud utiliza protección para evitar algún riesgo de infección en el proceso de atención	X		X		X		
20	Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Cuando asistió a consulta fue atendido en orden y respetando el orden de llegada	X		X		X		
22	El odontólogo que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
23	Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre su salud o resultado de su atención	X		X		X		

24	El equipo del centro de salud está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes	X		X		X		
25	Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio odontológico	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Jonathan Cirilo Portillo Vela

Especialidad del validador: Magister en Docencia Universitaria



Nombre completo, DNI: 44834326 y firma del experto

24 Octubre de 2022

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

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

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

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

Anexo 6

Confiabilidad del cuestionario para medir la calidad de atención odontológica

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
ELEMENTOS TANGIBLES			
1	Los carteles, letreros o flechas de la entidad de salud fueron adecuados para orientar a los pacientes	,862	,833
2	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y con bancas o sillas para su comodidad	,638	,887
3	La entidad de salud cuenta con baños limpios para los pacientes	,813	,850
4	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención	,603	,892
5	La institución médica tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales	,766	,857
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,889$ La fiabilidad se considera como BUENO			
FIABILIDAD			
6	La institución médica cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada	,517	,850
7	La información sobre salud dental entregada por el equipo del centro médico es clara y sin tecnicismos	,816	,749
8	Se siente satisfecho de la forma en la cual le realizan sus tratamientos dentales	,778	,751
9	Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de la institución médica muestra interés para solucionar su problema	,426	,851
10	Usted ha percibido de todo el equipo del centro de salud una atención oportuna y eficiente	,795	,773
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,829$ La fiabilidad se considera como BUENO			
CAPACIDAD DE RESPUESTA			
11	La atención se realizó en el tiempo que usted estimaba	,870	,799
12	Su atención se realizó según el horario publicado por la entidad de salud	,742	,830
13	Cuando usted presento algún problema o dificultad se solucionó de forma inmediata	,566	,870
14	El odontólogo que le atendió le realizó un examen dental completo y minucioso	,705	,845
15	El odontólogo que le atendió le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas y preguntas	,630	,857
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,869$			

La fiabilidad se considera como BUENO			
SEGURIDAD			
16	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	,602	,816
17	El odontólogo que le atendió le brindo seguridad	,712	,785
18	Usted considera que el sistema de atención del centro de salud está hecho para entregarle un buen servicio	,721	,787
19	El persona de salud utiliza protección para evitar algún riesgo de infección en el proceso de atención	,706	,786
20	Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes	,483	,843
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,838$ La fiabilidad se considera como BUENO			
EMPATÍA			
21	Cuando asistió a consulta fue atendido en orden y respetando el orden de llegada	,702	,875
22	El odontólogo que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia	,767	,862
23	Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre su salud o resultado de su atención	,585	,902
24	El equipo del centro de salud está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes	,843	,853
25	Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio odontológico	,846	,844
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,892$ La fiabilidad se considera como BUENO			

Confiabilidad del cuestionario para medir la satisfacción

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
COMPONENTE HUMANO			
1	El personal le brindó un trato cordial y amable	,593	,818
2	El tiempo de espera es aproximadamente de 20 minutos	,785	,757
3	El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre algún problema de salud	,518	,831
4	El personal de salud lo atiende cuidadosamente	,631	,808
5	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio	,692	,785
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,835$ La fiabilidad se considera como BUENO			
COMPONENTE TÉCNICO			
6	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido	,750	,835
7	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a recetar	,664	,858
8	Usted comprende las indicaciones en cuanto a las medicinas indicadas	,797	,819
9	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar	,674	,851
10	El tiempo que dura su consulta es suficiente	,668	,853
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,871$ La fiabilidad se considera como BUENO			
ENTORNO AMBIENTE			
11	El profesional que le atiende se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios o estériles si fueran necesarios.	,614	,732
12	El personal médico del centro de salud es amable con usted	,703	,710
13	El equipo del centro de salud tiene una estrecha relación con sus pacientes	,478	,771
14	El profesional involucra a la familia en su salud brindándole información de su estado de salud	,608	,733
15	Se siente cómodo en las instalaciones de la institución médica.	,484	,770
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,785$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			

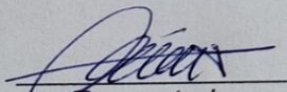
Anexo 7

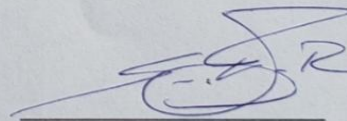
Carta de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Calvo la Rosa Nicol....., identificado(a) con DNI N° 71510478..., como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, expongo: Que he sido debidamente informado(a) por la responsable del presente estudio de investigación denominado: **“Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente en una entidad de salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022”** y he recibido esclarecimientos verbales como escritas sobre la naturaleza y finalidad de la investigación, y así mismo, han sido aclaradas mis dudas oportunamente. Por lo tanto, habiendo entendido y estando satisfecho(a) de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el trabajo de investigación, otorgo mi consentimiento a fin de responder a los cuestionarios.

Para mayor constancia firmo el presente documento.

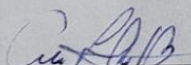

Encuestado

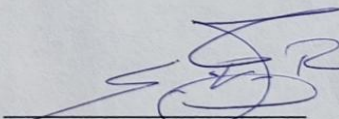

Encuestadora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Celinda Irene Herrerera Basilio....., identificado(a) con DNI N° 44031493 como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, expongo: Que he sido debidamente informado(a) por la responsable del presente estudio de investigación denominado: **“Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente en una entidad de salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022”** y he recibido esclarecimientos verbales como escritas sobre la naturaleza y finalidad de la investigación, y así mismo, han sido aclaradas mis dudas oportunamente. Por lo tanto, habiendo entendido y estando satisfecho(a) de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el trabajo de investigación, otorgo mi consentimiento a fin de responder a los cuestionarios.

Para mayor constancia firmo el presente documento.


Encuestado


Encuestadora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Veronica Matilde Alvarado Alvarez....., identificado(a) con DNI N° 23408928....., como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, expongo: Que he sido debidamente informado(a) por la responsable del presente estudio de investigación denominado: **“Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente en una entidad de salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022”** y he recibido esclarecimientos verbales como escritas sobre la naturaleza y finalidad de la investigación, y así mismo, han sido aclaradas mis dudas oportunamente. Por lo tanto, habiendo entendido y estando satisfecho(a) de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el trabajo de investigación, otorgo mi consentimiento a fin de responder a los cuestionarios.

Para mayor constancia firmo el presente documento.

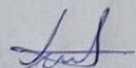
Alvarado
Encuestado

[Firma]
Encuestadora

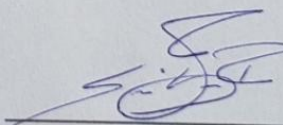
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Lucio Morales Corbero Cbso, identificado(a) con DNI N° 18064953 como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, expongo: Que he sido debidamente informado(a) por la responsable del presente estudio de investigación denominado: **“Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente en una entidad de salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022”** y he recibido esclarecimientos verbales como escritas sobre la naturaleza y finalidad de la investigación, y así mismo, han sido aclaradas mis dudas oportunamente. Por lo tanto, habiendo entendido y estando satisfecho(a) de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el trabajo de investigación, otorgo mi consentimiento a fin de responder a los cuestionarios.

Para mayor constancia firmo el presente documento.



Encuestado

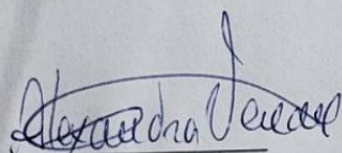


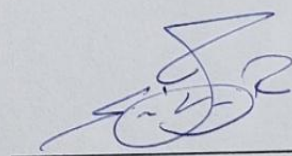
Encuestadora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, ALEXANDRA JESSICA VEREAU ALVAREZ, identificado(a) con DNI N° 18201321, como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, expongo: Que he sido debidamente informado(a) por la responsable del presente estudio de investigación denominado: **"Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente en una entidad de salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022"** y he recibido esclarecimientos verbales como escritas sobre la naturaleza y finalidad de la investigación, y así mismo, han sido aclaradas mis dudas oportunamente. Por lo tanto, habiendo entendido y estando satisfecho(a) de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el trabajo de investigación, otorgo mi consentimiento a fin de responder a los cuestionarios.

Para mayor constancia firmo el presente documento.

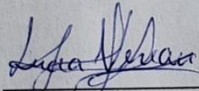

Encuestado


Encuestadora


CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Lucia Verónica Alvarez, identificado(a) con DNI N° 44107124 como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, expongo: Que he sido debidamente informado(a) por la responsable del presente estudio de investigación denominado: **"Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente en una entidad de salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022"** y he recibido esclarecimientos verbales como escritas sobre la naturaleza y finalidad de la investigación, y así mismo, han sido aclaradas mis dudas oportunamente. Por lo tanto, habiendo entendido y estando satisfecho(a) de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el trabajo de investigación, otorgo mi consentimiento a fin de responder a los cuestionarios.

Para mayor constancia firmo el presente documento.



Encuestado



Encuestadora

Anexo 8

Matriz de la variable calidad de atención odontológica

MUESTRA	CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA																											TOTAL	NIVEL														
	ELEMENTOS TANGIBLES							FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA																				
	1	2	3	4	5	S	NIVEL	6	7	8	9	0	S	NIVEL	1	2	3	4	5	S	NIVEL	1	2	3	4	5	S			NIVEL	2	2	2	2	2	S	NIVEL						
1	1	3	2	3	2	1	REGULAR	4	3	2	4	2	1	5	REGULAR	4	2	3	4	2	1	5	REGULAR	2	3	3	1	3	1	2	REGULAR	2	3	2	4	4	1	5	REGULAR	68	REGULAR		
2	3	2	1	3	2	1	REGULAR	2	1	1	2	1	7	MALA	2	1	1	2	1	7	MALA	3	2	3	2	1	1	1	REGULAR	1	2	1	1	1	1	6	MALA	42	MALA				
3	1	3	2	1	3	0	MALA	1	3	1	3	2	0	MALA	1	3	2	1	3	0	MALA	1	3	2	1	3	0	MALA	3	2	1	2	1	9	MALA	49	MALA						
4	4	3	4	4	4	1	BUENA	2	3	3	2	3	1	3	REGULAR	3	2	3	3	1	2	1	6	REGULAR	4	2	3	4	3	1	6	BUENA	4	3	2	2	3	4	4	REGULAR	74	REGULAR	
5	2	3	2	1	3	1	REGULAR	2	1	3	2	3	1	1	REGULAR	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	REGULAR	3	1	3	3	2	2	2	1	2	2	1	5	REGULAR	58	REGULAR
6	2	2	2	2	2	0	MALA	1	2	1	3	2	9	MALA	2	1	1	2	2	8	MALA	1	2	1	2	3	9	MALA	3	2	3	4	2	4	1	4	REGULAR	50	MALA				
7	3	2	3	3	1	2	REGULAR	4	3	2	3	2	4	REGULAR	3	1	3	1	2	0	MALA	3	2	3	3	1	2	1	REGULAR	2	3	3	2	3	3	1	3	REGULAR	61	REGULAR			
8	1	2	3	2	3	1	REGULAR	3	2	2	3	4	1	4	REGULAR	2	3	3	2	3	3	1	1	1	1	6	BUENA	2	3	3	2	3	3	1	3	REGULAR	67	REGULAR					
9	3	2	3	4	2	4	REGULAR	2	3	3	1	3	2	1	REGULAR	3	1	3	3	2	2	1	1	1	4	REGULAR	3	2	3	3	1	1	2	1	2	1	1	4	REGULAR	64	REGULAR		
10	1	2	1	1	2	7	MALA	1	3	1	2	3	0	MALA	1	2	1	1	2	7	MALA	1	2	1	1	2	7	MALA	3	1	2	3	1	0	1	0	MALA	41	MALA				
11	2	3	3	2	1	1	REGULAR	4	2	3	3	2	1	4	REGULAR	4	3	2	4	2	1	1	1	1	2	1	REGULAR	3	4	3	2	3	3	1	5	REGULAR	67	REGULAR					
12	3	4	4	3	4	1	BUENA	4	3	2	2	3	4	1	REGULAR	3	3	1	3	2	2	1	1	1	8	BUENA	3	2	3	2	3	3	1	3	REGULAR	75	REGULAR						
13	2	2	1	2	1	8	MALA	2	1	3	3	1	0	MALA	2	1	2	3	1	9	MALA	2	2	1	1	2	8	MALA	2	3	1	3	1	1	0	1	0	MALA	45	MALA			
14	3	1	2	2	3	1	REGULAR	3	1	2	3	2	1	1	REGULAR	3	3	2	4	3	1	1	1	2	1	1	REGULAR	2	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	60	REGULAR		
15	3	2	3	3	1	2	REGULAR	3	2	3	3	1	2	1	REGULAR	3	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	REGULAR	3	2	3	3	1	1	2	1	2	1	1	1	59	REGULAR		
16	1	3	2	1	3	0	MALA	2	1	1	2	1	7	MALA	3	1	2	1	3	0	MALA	2	1	2	3	1	9	MALA	2	1	1	2	1	7	1	7	MALA	43	MALA				
17	3	3	2	3	2	3	REGULAR	4	3	2	3	2	4	REGULAR	3	4	2	2	3	4	1	1	1	4	1	1	REGULAR	2	4	3	2	4	4	1	5	1	1	1	1	70	REGULAR		
18	3	1	3	3	2	1	REGULAR	2	1	2	1	3	9	MALA	3	3	3	3	3	1	5	1	1	1	2	1	1	REGULAR	3	1	2	1	2	9	1	9	MALA	57	REGULAR				
19	3	2	3	3	2	3	REGULAR	2	3	3	2	1	1	1	REGULAR	4	3	2	3	2	4	1	1	1	3	1	1	REGULAR	4	2	3	4	2	5	1	5	1	1	1	1	66	REGULAR	
20	1	2	1	3	2	9	MALA	3	2	1	2	1	9	MALA	2	1	1	2	1	7	MALA	3	1	2	1	2	9	MALA	3	2	3	4	2	4	1	4	1	1	1	1	48	MALA	
21	3	2	3	2	1	1	REGULAR	3	2	3	3	1	2	1	REGULAR	3	3	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	REGULAR	3	1	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	58	REGULAR	
22	2	4	2	3	4	1	REGULAR	4	2	3	4	3	1	6	BUENA	4	2	3	3	2	4	1	1	1	9	BUENA	4	4	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	79	BUENA	

23	2	1	3	1	3	1	0	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	1	2	1	2	2	8	MALA	2	1	3	3	1	1	0	MALA	1	3	2	1	3	1	0	MALA	44	MALA
24	4	2	3	3	2	2	4	REGU LAR	4	2	3	3	2	4	REGU LAR	2	3	3	4	2	4	REGU LAR	3	4	3	2	2	4	REGU LAR	3	2	3	4	2	4	REGU LAR	70	REGU LAR		
25	4	2	4	2	3	1	5	REGU LAR	3	2	3	3	1	2	REGU LAR	3	1	2	1	2	9	MALA	3	4	4	3	2	6	BUEN A	3	3	1	3	2	2	REGU LAR	64	REGU LAR		
26	2	1	1	2	2	2	8	MALA	2	1	1	2	2	8	MALA	2	2	2	2	2	1	0	MALA	1	2	1	1	2	7	MALA	2	1	2	2	1	8	MALA	41	MALA	
27	3	2	3	3	1	1	2	REGU LAR	2	3	1	2	3	1	REGU LAR	3	2	3	1	3	2	1	REGU LAR	2	3	3	2	3	3	REGU LAR	1	2	3	2	3	1	REGU LAR	59	REGU LAR	
28	1	2	1	1	2	7	1	MALA	2	1	2	1	3	9	MALA	2	3	3	2	3	3	1	REGU LAR	1	2	1	1	2	7	MALA	1	3	2	1	2	9	MALA	45	MALA	
29	3	4	3	2	2	2	1	REGU LAR	3	1	2	1	3	1	0	MALA	3	1	3	1	2	1	0	MALA	3	2	4	2	4	1	REGU LAR	3	4	2	2	4	1	REGU LAR	64	REGU LAR
30	3	2	1	2	3	1	1	REGU LAR	3	2	3	3	1	2	REGU LAR	3	2	3	2	1	1	1	REGU LAR	3	2	3	3	1	2	REGU LAR	3	1	2	3	3	2	REGU LAR	58	REGU LAR	
31	1	3	2	3	2	1	1	REGU LAR	4	3	2	4	2	5	REGU LAR	4	2	3	4	2	5	1	REGU LAR	2	3	3	1	3	2	REGU LAR	2	3	2	4	4	5	REGU LAR	68	REGU LAR	
32	3	2	1	3	2	1	1	REGU LAR	2	1	1	2	1	7	MALA	2	1	1	2	1	7	1	MALA	3	2	3	2	1	1	REGU LAR	1	2	1	1	1	6	MALA	42	MALA	
33	1	3	2	1	3	1	0	MALA	1	3	1	3	2	1	0	MALA	1	3	2	1	3	1	1	MALA	1	3	2	1	3	0	MALA	3	2	1	2	1	9	MALA	49	MALA
34	4	3	4	4	4	1	9	BUEN A	2	3	3	2	3	3	1	REGU LAR	3	2	3	3	1	2	1	REGU LAR	4	2	3	4	3	6	BUEN A	4	3	2	2	3	4	REGU LAR	74	REGU LAR
35	2	3	2	1	3	1	1	REGU LAR	2	1	3	2	3	1	1	REGU LAR	3	3	2	2	3	3	1	REGU LAR	2	3	3	1	2	1	REGU LAR	3	1	3	3	2	2	REGU LAR	58	REGU LAR
36	2	2	2	2	2	1	0	MALA	1	2	1	3	2	9	MALA	2	1	1	2	2	8	1	MALA	1	2	1	2	3	9	MALA	3	2	3	4	2	4	REGU LAR	50	MALA	
37	3	2	3	3	1	1	2	REGU LAR	4	3	2	3	2	4	REGU LAR	3	1	3	1	2	1	0	MALA	3	2	3	3	1	2	REGU LAR	2	3	3	2	3	3	REGU LAR	61	REGU LAR	
38	1	2	3	2	3	1	1	REGU LAR	3	2	2	3	4	4	REGU LAR	2	3	3	2	3	3	1	1	REGU LAR	4	3	3	4	2	6	BUEN A	2	3	3	2	3	3	REGU LAR	67	REGU LAR
39	3	2	3	4	2	1	4	REGU LAR	2	3	3	1	3	1	2	REGU LAR	3	1	3	3	2	1	1	REGU LAR	2	3	2	3	4	4	REGU LAR	3	2	3	3	1	2	REGU LAR	64	REGU LAR
40	1	2	1	1	2	7	1	MALA	1	3	1	2	3	0	MALA	1	2	1	1	2	7	1	MALA	1	2	1	1	2	7	MALA	3	1	2	3	1	0	MALA	41	MALA	
41	2	3	3	2	1	1	1	REGU LAR	4	2	3	3	2	4	REGU LAR	4	3	2	4	2	5	1	REGU LAR	3	2	3	3	1	2	REGU LAR	3	4	3	2	3	5	REGU LAR	67	REGU LAR	
42	3	4	4	3	4	1	8	BUEN A	4	3	2	2	3	4	REGU LAR	3	3	1	3	2	1	2	1	REGU LAR	4	3	4	4	3	8	BUEN A	3	2	3	2	3	3	REGU LAR	75	REGU LAR
43	2	2	1	2	1	8	1	MALA	2	1	3	3	1	0	MALA	2	1	2	3	1	9	1	MALA	2	2	1	1	2	8	MALA	2	3	1	3	1	0	MALA	45	MALA	
44	3	1	2	2	3	1	1	REGU LAR	3	1	2	3	2	1	REGU LAR	3	3	2	4	3	5	1	REGU LAR	3	3	1	3	2	2	REGU LAR	2	3	1	2	3	1	REGU LAR	60	REGU LAR	
45	3	2	3	3	1	1	2	REGU LAR	3	2	3	3	1	2	REGU LAR	3	2	3	3	1	2	1	1	REGU LAR	3	2	1	3	2	1	REGU LAR	3	2	3	3	1	2	REGU LAR	59	REGU LAR
46	1	3	2	1	3	1	0	MALA	2	1	1	2	1	7	MALA	3	1	2	1	3	0	1	MALA	2	1	2	3	1	9	MALA	2	1	1	2	1	7	MALA	43	MALA	
47	3	3	2	3	2	3	3	REGU LAR	4	3	2	3	2	4	REGU LAR	3	4	2	2	3	4	1	REGU LAR	2	3	2	4	3	4	REGU LAR	2	4	3	2	4	5	REGU LAR	70	REGU LAR	
48	3	1	3	3	2	2	2	REGU LAR	2	1	2	1	3	9	MALA	3	3	3	3	3	5	1	REGU LAR	3	1	2	3	3	2	REGU LAR	3	1	2	1	2	9	MALA	57	REGU LAR	
49	3	2	3	3	2	1	3	REGU LAR	2	3	3	2	1	1	REGU LAR	4	3	2	3	2	4	1	REGU LAR	3	2	3	3	2	3	REGU LAR	4	2	3	4	2	1	REGU LAR	66	REGU LAR	
50	1	2	1	3	2	9	1	MALA	3	2	1	2	1	9	MALA	2	1	1	2	1	7	1	MALA	3	1	2	1	2	9	MALA	3	2	3	4	2	4	REGU LAR	48	MALA	

51	3	2	3	2	1	1	REGU LAR	3	2	3	3	1	1	2	REGU LAR	3	3	1	3	2	1	2	REGU LAR	1	3	2	3	2	1	1	REGU LAR	3	1	3	3	2	1	2	REGU LAR	58	REGU LAR
52	2	4	2	3	4	5	REGU LAR	4	2	3	4	3	6	1	BUEN A	4	2	3	3	2	1	4	REGU LAR	4	4	4	3	4	1	9	BUEN A	3	3	3	3	3	1	5	REGU LAR	79	BUEN A
53	2	1	3	1	3	0	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	1	2	1	2	2	8	MALA	2	1	3	3	1	0	MALA	1	3	2	1	3	0	MALA	44	MALA				
54	4	2	3	3	2	4	REGU LAR	4	2	3	3	2	4	REGU LAR	2	3	3	4	2	1	4	REGU LAR	3	4	3	2	2	1	4	REGU LAR	3	2	3	4	2	4	REGU LAR	70	REGU LAR		
55	4	2	4	2	3	5	REGU LAR	3	2	3	3	1	2	REGU LAR	3	1	2	1	2	9	MALA	3	4	4	3	2	1	6	BUEN A	3	3	1	3	2	1	2	REGU LAR	64	REGU LAR		
56	2	1	1	2	2	8	MALA	2	1	1	2	2	8	MALA	2	2	2	2	2	0	MALA	1	2	1	1	2	7	MALA	2	1	2	2	1	8	MALA	41	MALA				
57	3	2	3	3	1	1	REGU LAR	2	3	1	2	3	1	1	REGU LAR	3	2	3	1	3	2	1	3	1	3	2	3	1	3	REGU LAR	1	2	3	2	3	1	1	REGU LAR	59	REGU LAR	
58	1	2	1	1	2	7	MALA	2	1	2	1	3	9	MALA	2	3	3	2	3	3	1	3	1	2	1	2	7	MALA	1	3	2	1	2	9	MALA	45	MALA				
59	3	4	3	2	2	4	REGU LAR	3	1	2	1	3	0	MALA	3	1	3	1	2	0	MALA	3	2	4	2	4	5	REGU LAR	3	4	2	2	4	5	REGU LAR	64	REGU LAR				
60	3	2	1	2	3	1	REGU LAR	3	2	3	3	1	1	2	REGU LAR	3	2	3	2	1	1	1	3	2	3	1	2	REGU LAR	3	1	2	3	3	2	1	REGU LAR	58	REGU LAR			
61	1	3	2	3	2	1	REGU LAR	4	3	2	4	2	1	5	REGU LAR	4	2	3	4	2	1	5	REGU LAR	2	3	3	1	3	2	1	REGU LAR	2	3	2	4	4	5	REGU LAR	68	REGU LAR	
62	3	2	1	3	2	1	REGU LAR	2	1	1	2	1	7	MALA	2	1	1	2	1	7	MALA	3	2	3	2	1	1	1	REGU LAR	1	2	1	1	1	6	MALA	42	MALA			
63	1	3	2	1	3	0	MALA	1	3	1	3	2	0	MALA	1	3	2	1	3	0	MALA	1	3	2	1	3	0	MALA	3	2	1	2	1	9	MALA	49	MALA				
64	4	3	4	4	4	1	BUEN A	2	3	3	2	3	3	1	REGU LAR	3	2	3	3	1	2	1	REGU LAR	4	2	3	4	3	1	6	BUEN A	4	3	2	2	3	4	REGU LAR	74	REGU LAR	
65	2	3	2	1	3	1	REGU LAR	2	1	3	2	3	1	REGU LAR	3	3	2	2	3	1	3	1	REGU LAR	2	3	3	1	2	1	1	REGU LAR	3	1	3	3	2	2	REGU LAR	58	REGU LAR	
66	2	2	2	2	2	0	MALA	1	2	1	3	2	9	MALA	2	1	1	2	2	8	MALA	1	2	1	2	3	9	MALA	3	2	3	4	2	4	REGU LAR	50	MALA				
67	3	2	3	3	1	1	REGU LAR	4	3	2	3	2	4	REGU LAR	3	1	3	1	2	0	MALA	3	2	3	3	1	2	1	REGU LAR	2	3	3	2	3	3	REGU LAR	61	REGU LAR			
68	1	2	3	2	3	1	REGU LAR	3	2	2	3	4	4	REGU LAR	2	3	3	2	3	1	3	1	REGU LAR	4	3	3	4	2	6	BUEN A	2	3	3	2	3	3	REGU LAR	67	REGU LAR		
69	3	2	3	4	2	4	REGU LAR	2	3	3	1	3	2	1	REGU LAR	3	1	3	3	2	2	1	REGU LAR	2	3	2	3	4	4	1	REGU LAR	3	2	3	3	1	2	REGU LAR	64	REGU LAR	
70	1	2	1	1	2	7	MALA	1	3	1	2	3	0	MALA	1	2	1	1	2	7	MALA	1	2	1	1	2	7	MALA	3	1	2	3	1	0	MALA	41	MALA				

Matriz de la variable satisfacción del paciente

MUESTRA	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE																					TOTAL	NIVEL
	COMPONENTE HUMANO							COMPONENTE TÉCNICO							ENTORNO AMBIENTE								
	1	2	3	4	5	ST	NIVEL	6	7	8	9	10	ST	NIVEL	11	12	13	14	15	ST	NIVEL		
1	4	3	2	3	2	14	MEDIA	2	3	1	3	3	12	MEDIA	3	2	3	3	1	12	MEDIA	38	MEDIA
2	3	2	1	2	1	9	BAJA	2	2	1	3	1	9	BAJA	2	1	1	3	2	9	BAJA	27	BAJA
3	2	1	1	2	2	8	BAJA	2	1	1	2	1	7	BAJA	2	1	1	2	2	8	BAJA	23	BAJA
4	3	4	4	2	4	17	ALTA	3	4	4	3	2	16	ALTA	3	4	3	2	3	15	MEDIA	48	ALTA
5	3	3	2	3	2	13	MEDIA	2	3	2	3	4	14	MEDIA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	38	MEDIA
6	1	2	1	1	2	7	BAJA	4	2	2	4	3	15	MEDIA	2	2	2	2	2	10	BAJA	32	MEDIA
7	3	2	3	4	2	14	MEDIA	1	3	2	2	3	11	MEDIA	2	3	3	2	3	13	MEDIA	38	MEDIA
8	2	3	2	3	3	13	MEDIA	4	3	3	4	2	16	ALTA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	40	MEDIA
9	3	1	2	3	2	11	MEDIA	4	2	3	3	2	14	MEDIA	4	2	3	4	2	15	MEDIA	40	MEDIA
10	3	1	2	2	1	9	BAJA	2	2	1	1	2	8	BAJA	2	1	2	2	2	9	BAJA	26	BAJA
11	4	2	3	3	2	14	MEDIA	2	3	2	3	2	12	MEDIA	3	2	3	3	2	13	MEDIA	39	MEDIA
12	4	3	3	4	2	16	ALTA	4	3	3	4	2	16	ALTA	2	3	2	3	4	14	MEDIA	46	ALTA
13	3	1	2	3	1	10	BAJA	2	1	1	2	1	7	BAJA	1	2	1	1	1	6	BAJA	23	BAJA
14	4	3	2	3	2	14	MEDIA	2	3	3	2	3	13	MEDIA	3	3	1	3	2	12	MEDIA	39	MEDIA
15	4	2	3	3	2	14	MEDIA	4	2	3	4	2	15	MEDIA	4	2	3	3	2	14	MEDIA	43	MEDIA
16	2	1	1	2	1	7	BAJA	3	1	2	1	2	9	BAJA	2	1	1	2	1	7	BAJA	23	BAJA
17	3	2	1	3	2	11	MEDIA	2	3	1	3	3	12	MEDIA	3	3	2	3	1	12	MEDIA	35	MEDIA
18	4	2	3	2	3	14	MEDIA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	3	2	2	3	3	13	MEDIA	38	MEDIA
19	4	2	3	4	2	15	MEDIA	3	2	3	3	2	13	MEDIA	3	2	2	3	1	11	MEDIA	39	MEDIA
20	1	2	1	1	1	6	BAJA	3	3	2	3	1	12	MEDIA	2	1	2	3	1	9	BAJA	27	BAJA
21	3	2	3	3	2	13	MEDIA	4	3	2	3	3	15	MEDIA	4	2	3	4	2	15	MEDIA	43	MEDIA
22	2	4	3	4	4	17	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	4	2	3	4	3	16	ALTA	50	ALTA
23	1	2	1	2	2	8	BAJA	2	1	1	2	2	8	BAJA	1	2	1	3	3	10	BAJA	26	BAJA

24	2	3	2	1	3	11	MEDIA	3	3	2	1	2	11	MEDIA	1	3	2	3	2	11	MEDIA	33	MEDIA
25	4	2	3	2	2	13	MEDIA	2	3	2	4	3	14	MEDIA	1	3	2	3	3	12	MEDIA	39	MEDIA
26	2	3	1	1	3	10	BAJA	3	2	1	3	1	10	BAJA	2	2	1	1	2	8	BAJA	28	BAJA
27	3	4	2	3	3	15	MEDIA	3	3	2	3	2	13	MEDIA	4	2	4	3	2	15	MEDIA	43	MEDIA
28	3	2	1	2	1	9	BAJA	1	2	1	1	2	7	BAJA	1	3	2	3	2	11	MEDIA	27	BAJA
29	2	2	3	3	2	12	MEDIA	2	3	2	3	3	13	MEDIA	1	3	2	3	3	12	MEDIA	37	MEDIA
30	3	2	2	4	3	14	MEDIA	4	3	2	4	2	15	MEDIA	3	4	2	2	3	14	MEDIA	43	MEDIA
31	4	3	2	3	2	14	MEDIA	2	3	1	3	3	12	MEDIA	3	2	3	3	1	12	MEDIA	38	MEDIA
32	3	2	1	2	1	9	BAJA	2	2	1	3	1	9	BAJA	2	1	1	3	2	9	BAJA	27	BAJA
33	2	1	1	2	2	8	BAJA	2	1	1	2	1	7	BAJA	2	1	1	2	2	8	BAJA	23	BAJA
34	3	4	4	2	4	17	ALTA	3	4	4	3	2	16	ALTA	3	4	3	2	3	15	MEDIA	48	ALTA
35	3	3	2	3	2	13	MEDIA	2	3	2	3	4	14	MEDIA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	38	MEDIA
36	1	2	1	1	2	7	BAJA	4	2	2	4	3	15	MEDIA	2	2	2	2	2	10	BAJA	32	MEDIA
37	3	2	3	4	2	14	MEDIA	1	3	2	2	3	11	MEDIA	2	3	3	2	3	13	MEDIA	38	MEDIA
38	2	3	2	3	3	13	MEDIA	4	3	3	4	2	16	ALTA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	40	MEDIA
39	3	1	2	3	2	11	MEDIA	4	2	3	3	2	14	MEDIA	4	2	3	4	2	15	MEDIA	40	MEDIA
40	3	1	2	2	1	9	BAJA	2	2	1	1	2	8	BAJA	2	1	2	2	2	9	BAJA	26	BAJA
41	4	2	3	3	2	14	MEDIA	2	3	2	3	2	12	MEDIA	3	2	3	3	2	13	MEDIA	39	MEDIA
42	4	3	3	4	2	16	ALTA	4	3	3	4	2	16	ALTA	2	3	2	3	4	14	MEDIA	46	ALTA
43	3	1	2	3	1	10	BAJA	2	1	1	2	1	7	BAJA	1	2	1	1	1	6	BAJA	23	BAJA
44	4	3	2	3	2	14	MEDIA	2	3	3	2	3	13	MEDIA	3	3	1	3	2	12	MEDIA	39	MEDIA
45	4	2	3	3	2	14	MEDIA	4	2	3	4	2	15	MEDIA	4	2	3	3	2	14	MEDIA	43	MEDIA
46	2	1	1	2	1	7	BAJA	3	1	2	1	2	9	BAJA	2	1	1	2	1	7	BAJA	23	BAJA
47	3	2	1	3	2	11	MEDIA	2	3	1	3	3	12	MEDIA	3	3	2	3	1	12	MEDIA	35	MEDIA
48	4	2	3	2	3	14	MEDIA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	3	2	2	3	3	13	MEDIA	38	MEDIA
49	4	2	3	4	2	15	MEDIA	3	2	3	3	2	13	MEDIA	3	2	2	3	1	11	MEDIA	39	MEDIA
50	1	2	1	1	1	6	BAJA	3	3	2	3	1	12	MEDIA	2	1	2	3	1	9	BAJA	27	BAJA
51	3	2	3	3	2	13	MEDIA	4	3	2	3	3	15	MEDIA	4	2	3	4	2	15	MEDIA	43	MEDIA

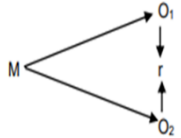
52	2	4	3	4	4	17	ALTA	4	3	4	4	2	17	ALTA	4	2	3	4	3	16	ALTA	50	ALTA
53	1	2	1	2	2	8	BAJA	2	1	1	2	2	8	BAJA	1	2	1	3	3	10	BAJA	26	BAJA
54	2	3	2	1	3	11	MEDIA	3	3	2	1	2	11	MEDIA	1	3	2	3	2	11	MEDIA	33	MEDIA
55	4	2	3	2	2	13	MEDIA	2	3	2	4	3	14	MEDIA	1	3	2	3	3	12	MEDIA	39	MEDIA
56	2	3	1	1	3	10	BAJA	3	2	1	3	1	10	BAJA	2	2	1	1	2	8	BAJA	28	BAJA
57	3	4	2	3	3	15	MEDIA	3	3	2	3	2	13	MEDIA	4	2	4	3	2	15	MEDIA	43	MEDIA
58	3	2	1	2	1	9	BAJA	1	2	1	1	2	7	BAJA	1	3	2	3	2	11	MEDIA	27	BAJA
59	2	2	3	3	2	12	MEDIA	2	3	2	3	3	13	MEDIA	1	3	2	3	3	12	MEDIA	37	MEDIA
60	3	2	2	4	3	14	MEDIA	4	3	2	4	2	15	MEDIA	3	4	2	2	3	14	MEDIA	43	MEDIA
61	4	3	2	3	2	14	MEDIA	2	3	1	3	3	12	MEDIA	3	2	3	3	1	12	MEDIA	38	MEDIA
62	3	2	1	2	1	9	BAJA	2	2	1	3	1	9	BAJA	2	1	1	3	2	9	BAJA	27	BAJA
63	2	1	1	2	2	8	BAJA	2	1	1	2	1	7	BAJA	2	1	1	2	2	8	BAJA	23	BAJA
64	3	4	4	2	4	17	ALTA	3	4	4	3	2	16	ALTA	3	4	3	2	3	15	MEDIA	48	ALTA
65	3	3	2	3	2	13	MEDIA	2	3	2	3	4	14	MEDIA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	38	MEDIA
66	1	2	1	1	2	7	BAJA	4	2	2	4	3	15	MEDIA	2	2	2	2	2	10	BAJA	32	MEDIA
67	3	2	3	4	2	14	MEDIA	1	3	2	2	3	11	MEDIA	2	3	3	2	3	13	MEDIA	38	MEDIA
68	2	3	2	3	3	13	MEDIA	4	3	3	4	2	16	ALTA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	40	MEDIA
69	3	1	2	3	2	11	MEDIA	4	2	3	3	2	14	MEDIA	4	2	3	4	2	15	MEDIA	40	MEDIA
70	3	1	2	2	1	9	BAJA	2	2	1	1	2	8	BAJA	2	1	2	2	2	9	BAJA	26	BAJA

Anexo 9

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos
<p>General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022?</p> <p>Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención odontológica por los elementos tangibles y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención odontológica por la fiabilidad y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención odontológica por la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención odontológica por la seguridad y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención odontológica por la empatía y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.</p> <p>Específicos</p> <p>O_{E1}: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención odontológica por los elementos tangibles y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.</p> <p>O_{E2}: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención odontológica por la fiabilidad y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.</p> <p>O_{E3}: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención odontológica por la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.</p> <p>O_{E4}: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención odontológica por la seguridad y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.</p> <p>O_{E5}: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención odontológica por la empatía y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.</p>	<p>General</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.</p> <p>Específicas</p> <p>H_{E1}: Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica por los elementos tangibles y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.</p> <p>H_{E2}: Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica por la fiabilidad y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.</p> <p>H_{E3}: Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica por la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.</p> <p>H_{E4}: Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica por la seguridad y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.</p>	<p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionarios</p>

H_{E5}: Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica por la empatía y la satisfacción del paciente en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.

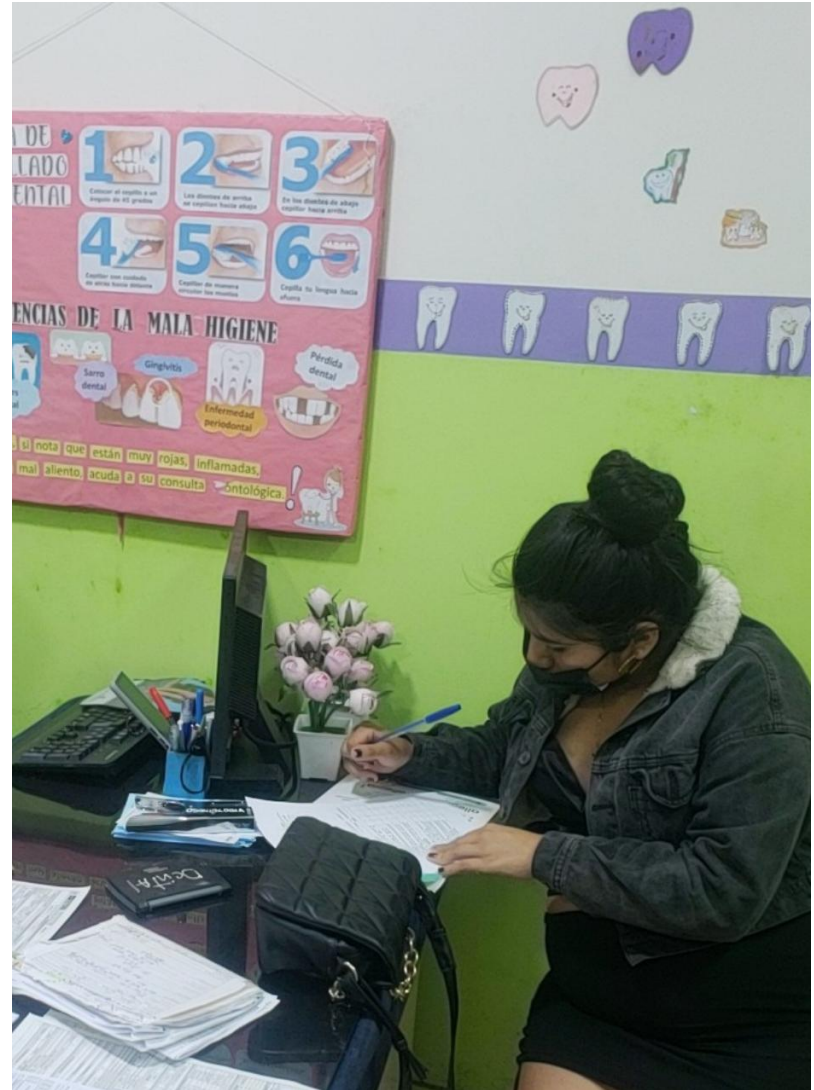
Diseño de investigación	Población y muestra	Variable y dimensiones																		
<p>Diseño de investigación: No experimental correlacional causal transversal.</p>  <p>Donde: M: Muestra: Pacientes de una entidad de salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022 Vx: Variable 1: Calidad de atención odontológica Vy: Variable 2: Satisfacción</p>	<p>Población: 460 pacientes que acuden mensualmente al servicio de odontología en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.</p> <p>Muestra: 70 pacientes que asisten en un día al servicio de odontología en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.</p> <p>Criterios de selección Criterios de inclusión: en este criterio han sido incluidos los pacientes mayores de 18 años que utilizan el servicio de odontología de forma mensual en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022. Criterios de exclusión: Se han excluido a los pacientes que acuden a otros servicios médicos en una Entidad de Salud del distrito de Víctor Larco Herrera, 2022.</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Variable 1:</td> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Factores familiares</td> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Componente humano</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Componente técnico</td> </tr> <tr> <td>Variable 2:</td> <td>Entorno ambiente</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción</td> <td></td> </tr> </table>		Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta	Variable 1:	Seguridad	Factores familiares	Empatía		Componente humano		Componente técnico	Variable 2:	Entorno ambiente	Satisfacción	
	Elementos tangibles																			
	Fiabilidad																			
	Capacidad de respuesta																			
Variable 1:	Seguridad																			
Factores familiares	Empatía																			
	Componente humano																			
	Componente técnico																			
Variable 2:	Entorno ambiente																			
Satisfacción																				

Anexo 10

Fotos aplicando el Instrumento en la Entidad de Salud de Víctor Larco Herrera 2022











Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CACHAY WESTER JORGE VICTOR WILFREDO, 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 ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UNA ENTIDAD DE SALUD DEL DISTRITO DE VICTOR LARCO HERRERA, 2022", cuyo autor es RODRÍGUEZ RUIZ SUSAN VANESSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 29 de Mayo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CACHAY WESTER JORGE VICTOR WILFREDO DNI: 46434263 ORCID: 0000-0002-7294-9050	Firmado electrónicamente por: JCACHAYWE el 29- 05-2023 16:46:15

Código documento Trilce: TRI - 0543285