



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de
Odontología de un Hospital de Chimbote, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Ojeda Electo, Neil Martin Marchello (orcid.org/0000-0002-8171-1810)

ASESORES:

Dra. Pascual Albitres, Rosa Gabriela (orcid.org/0000-0003-4486-0726)

Dr. Castillo Saavedra, Ericsson Felix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERÚ

2024

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado primeramente a Dios por estar conmigo en cada paso que doy; a mi padre y madre que me inculcaron a seguir superándome profesionalmente y a Eva Castillo Electo quién fue mi mano derecha para poder lograr este trabajo.

AGRADECIMIENTO

A mis queridos docentes que gracias a sus enseñanzas han logrado que me realice como una profesional, a esta casa de estudios por ser mi alma mater. A todas aquellas personas de mi entorno laboral, familiar y amical que con su colaboración desinteresada contribuyeron al logro de este objetivo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX , PASCUAL ALBITRES ROSA GABRIELA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología de un Hospital de Chimbote, 2024", cuyo autor es OJEDA ELECTO NEIL MARTIN MARCHELLO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 11 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID: 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 11- 08-2024 12:50:16
PASCUAL ALBITRES ROSA GABRIELA DNI: 09452225 ORCID: 0000-0003-4486-0726	Firmado electrónicamente por: RPASCUALA el 11- 08-2024 12:23:48

Código documento Trilce: TRI - 0857933





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, OJEDA ELECTO NEIL MARTIN MARCHELLO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología de un Hospital de Chimbote, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
OJEDA ELECTO NEIL MARTIN MARCHELLO DNI: 70587040 ORCID: 0000-0002-8171-1810	Firmado electrónicamente por: MOJEDAEL el 11-08- 2024 20:58:36

Código documento Trilce: INV - 1724906

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES	IV
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	V
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	11
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES.....	25
VI. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS	20
ANEXOS.....	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio odontológico	15
Tabla 2. Análisis de correlación entre la calidad de atención y la dimensión humana	16
Tabla 3. Análisis de correlación entre la calidad de atención y la dimensión técnico-científica	17
Tabla 4. Análisis de correlación entre la calidad de atención y la dimensión de entorno	18

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio odontológico de un hospital de Chimbote en 2024, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, correlacional, transversal. La muestra incluyó a 350 pacientes seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Para medir la calidad de atención, se empleó un cuestionario de Guerra y Cabello (2011) con 22 preguntas y un coeficiente de confiabilidad de .980, mientras que la SU se evaluó con el instrumento de Ramírez (2016) que contenía 20 ítems y un coeficiente de validez de .961. Los resultados mostraron una correlación positiva débil pero significativa entre las variables ($Rho = .155$, $p = .004$). Por lo que, a manera concluyente se destaca, la importancia de la empatía y el trato amable, mientras que una atención excesivamente técnica puede afectar negativamente la percepción de calidad, y un entorno adecuado contribuye a una mejor valoración de la atención recibida.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del usuario, pacientes.

ABSTRACT

The aim of the study was to determine the relationship between quality of care and user satisfaction in the dental service of a hospital in Chimbote in 2024, using a quantitative approach and a non-experimental, comparative correlational design. The sample included 350 patients selected by simple random sampling. To measure quality of care, a questionnaire by Guerra and Cabello (2011) with 22 questions and a reliability coefficient of .980 was used, while ED was assessed with the instrument by Ramirez (2016) containing 20 items and a validity coefficient of .961. The results showed a weak but significant positive correlation between the variables ($Rho = .155$, $p = .004$). Thus, conclusively, the importance of empathy and kind treatment is highlighted, while an excessively technical attention can negatively affect the perception of quality, and an adequate environment contributes to a better assessment of the care received.

Keywords: quality of care, user satisfaction, patients.

I. INTRODUCCIÓN

El correcto funcionamiento de los servicios del área salud están bajo el mando de un conjunto interconectado de etapas que culminan en la prestación del servicio al usuario. Cada miembro de este proceso debe identificar claramente su destinatario interno dentro de la estructura organizativa y asegurar la satisfacción de sus necesidades en cada instancia, orientando así efectivamente su labor hacia el usuario final y aquellos que buscan atención médica (Tiwari, 2023). Dentro de este contexto, la atención odontológica emerge como un área fundamental en beneficio de la salud bucal, priorizando la experiencia del cliente y una intervención pronta para restaurar su bienestar integral (Muñoz et. al., 2021).

En los últimos años, la atención odontológica ha experimentado un cambio significativo hacia un enfoque en la calidad, tanto en establecimientos públicos como privados. Este énfasis se traduce en mejoras en los tratamientos e intervenciones basadas en diagnósticos precisos, garantizando una atención rápida y satisfactoria para los pacientes (Palmieri y Sánchez, 2020). La evaluación de la calidad proporciona una comprensión de cómo los pacientes perciben la atención recibida, beneficiando tanto a los profesionales de la odontología como a otros en el campo de la salud. Este conocimiento es crucial para evaluar la condición de salud actual y las perspectivas futuras de cada paciente (Ortiz et.al., 2023).

Según los criterios mundiales establecidos por la Organización Mundial de la Salud (2022), la forma efectiva de atención debe pretender la implementación de servicios de diagnóstico y tratamiento que se ajustan de manera óptima a las necesidades individuales de los usuarios, considerando los aspectos clínicos disponibles en el servicio de salud (Shapiama y Revoredo, 2021). Además, la eficacia de los servicios de atención dental varía considerablemente según el país, con una cobertura que va desde el 35% en naciones de bajos ingresos hasta el 82% en aquellas de ingresos altos, por lo que se observa que población considerada como vulnerable por precariedad no puede adquirir estos servicios, por tanto, en muchos lugares, la demanda supera con creces la capacidad del sistema de atención estatal, lo que conduce a una calidad deficiente y a la insatisfacción de los pacientes (Fabian-Sánchez et al., 2022).

A nivel internacional, los usuarios continúan expresando altos niveles de descontento, a pesar de los esfuerzos por mejorar la prestación de servicios. Las principales quejas sobre los servicios dentales abarcan la baja calidad de los tratamientos, fallos en los procedimientos, actitudes del personal, características del servicio, costos altos y largos tiempos de espera entre citas, lo cual afecta la continuidad de los tratamientos (Ortiz et.al., 2023). En contraste, en China, se obtuvo una mejora considerable en la satisfacción en el sistema de salud público entre 2006 y 2019, atribuida a las inversiones continuas del gobierno para garantizar la accesibilidad a la atención médica y ofrecer incentivos económicos al personal de los establecimientos de salud (Zhu y et.al, 2022). Así también en España más del 60% de los españoles califica la calidad de la atención sanitaria recibida como buena o muy buena. Esta percepción se ha mantenido en un nivel elevado, reflejando una tendencia optimista entre la población sobre el sistema de salud del país. Sin embargo, a pesar de esta valoración positiva, persisten desafíos relacionados con el acceso y la eficiencia en la atención, aspectos que requieren atención continua para mantener y mejorar la calidad del servicio (SEDISA, 2022).

En latinoamerica La calidad de atención en los sistemas de salud de América Latina y el Caribe enfrenta grandes desafíos debido a la fragmentación y segmentación de estos sistemas. Las fuerzas del mercado, sociales y políticas impulsan la privatización mal regulada de la atención pública, lo que afecta negativamente a los servicios de salud pública, especialmente en áreas con capacidades de gestión limitadas. Esto resulta en una atención desigual, afectando particularmente a poblaciones vulnerables como mujeres, comunidades LGBTQ+, pueblos indígenas, minorías étnicas, migrantes y refugiados (Ruano et al., 2021). Así también la OECD/The World Bank (2020) menciona que la calidad de la atención en salud en la región varía significativamente entre los países. Utilizando indicadores del programa de la OCDE sobre Calidad de la Atención de Salud, se examinan las tendencias en la mejora de la calidad. Sin embargo, se observa que pocos países recopilan indicadores de calidad a nivel nacional, lo que dificulta una evaluación integral y comparable

Por otro lado, en Perú, un país en desarrollo, la odontología presenta notables deficiencias, lo que lleva a una gran parte de los usuarios a buscar atención en el sector privado para la prevención y solución de problemas dentales (Chamba et.al., 2024). A pesar de ello los datos provenientes de diversas instituciones estatales a nivel nacional se reveló que de un total de 14,206 adultos que informaron haber recibido atención en las entidades de salud del MINSA, el 74.3% indicó haber recibido servicios de calidad y encontrarse en buen estado; mientras que el 25.7% manifestó que la atención fue insuficiente y no cumplió con sus expectativas (Ministerio de Salud, 2021). Siendo que, en el contexto de la realidad peruana, se ha subrayado la importancia de analizar la calidad atención (CA) en los servicios de salud en el sector público, impulsada por cambios en los estándares y el deseo de mejorar la atención (Febres y Mercado, 2020). Así también, La satisfacción del usuario (SU) se considera un factor crucial para el éxito de las instituciones sanitarias, ya que fomenta la fidelización del paciente y su retorno regular para recibir atención (Manzoor et.al., 2019).

En el ámbito odontológico, los servicios de atención primaria se centran en proporcionar tratamientos preventivos y restaurativos de baja a mediana complejidad, como limpiezas, aplicación de flúor, empastes y extracciones, donde, la calidad y la satisfacción en la atención indican en qué medida estos centros satisfacen las percepciones y expectativas de los usuarios, tanto pacientes externos como afiliados, al ofrecer una atención médica constante y de alta calidad (MINSA, 2019). Encuestas realizadas en diversos países revelan que aproximadamente el 30% de la población carece de acceso a servicios de atención y tratamientos preventivos, y entre aquellos que sí los reciben, solo alrededor del 39% considera que la CA es buena (Mitchell, 2019). Se calcula que aproximadamente un millón de personas, siendo estos el 49.5% de la población mundial, no tiene acceso adecuado a servicios esenciales de salud (OMS, 2021). Por ello, para lograr una cobertura sanitaria del 100% en todos los sectores demográficos, económicos y sociales, el Ministerio de Salud (MINSA) está trabajando en la integración de diversos sectores de la salud y en promover una gestión transparente y satisfactoria, lo cual requiere un compromiso firme por parte del gobierno (Llanos et.al., 2021).

Por lo tanto, ante la realidad vista a nivel internacionalmente y nacional, se realiza la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la CA y SU en el servicio de odontología de un Hospital de Chimbote, 2024?

Desde el nivel teórico, esta investigación se fundamentó en modelos conceptuales que resaltaron la preponderancia de la calidad de atención (CA) médica y su impacto en la satisfacción del usuario (SU). Teorías como el modelo SERVPERF y la teoría de la disconformidad de expectativas fueron especialmente relevantes en este contexto, subrayando el alto valor de las variables evaluadas de manera pertinente. La implementación de estos modelos permitió una comprensión más profunda de cómo la calidad de los servicios médicos influye en la percepción de satisfacción de los pacientes. Por ello, evaluar la CA y la SU fue crucial, ya que facilitó la identificación de áreas de mejora en la atención odontológica, lo que a su vez contribuyó a una mejor distribución de los recursos y a la optimización de los procesos de atención. Este enfoque no solo buscó elevar los estándares de calidad en la atención dental, sino también asegurar que las necesidades de los pacientes fueran atendidas de manera eficiente y efectiva. En última instancia, este estudio no solo se centró en mejorar la CA dental en el hospital, sino que también buscó beneficiar directamente a la comunidad de Chimbote, al contribuir al desarrollo de estrategias efectivas que promuevan una atención más accesible y de mayor calidad, mejorando así la salud bucal y el bienestar general de la población.

Para llevar a cabo este estudio, se empleó un enfoque cuantitativo y se utilizaron instrumentos validados para recopilar datos objetivos sobre las variables. Además, se utilizaron cuestionarios válidos y fiables para asegurar la robustez metodológica. Esta metodología rigurosa facilitó la obtención de conclusiones válidas y confiables sobre el tema investigado.

El objetivo principal de esta investigación fue: Determinar la relación entre la CA y la SU en el servicio odontológico de un Hospital de Chimbote en el año 2024. Así mismo, de manera específica: Analizar la relación entre la CA y la dimensión humana, la relación entre la CA y la dimensión técnico-científica, así como la relación entre la CA y la dimensión del entorno en el servicio odontológico del Hospital de Chimbote.

En este apartado, esta investigación examinó una variedad de estudios internacionales y nacionales para mejorar la comprensión de las variables. Para ello, a continuación, se describió detalladamente los antecedentes pertinentes.

A nivel internacional, Iza (2022) realizó un estudio cuantitativo y longitudinal en un centro odontológico especializado en Ecuador, utilizando una metodología correlacional con 145 pacientes. Los resultados mostraron que un 69.66% de los pacientes expresaron un alto nivel de satisfacción global. Además, se observó que la satisfacción tendía a disminuir a medida que la edad de los usuarios aumentaba.

En Brasil, Amorín et.al. (2019) llevaron a cabo una investigación con el objetivo principal de analizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del sistema de salud pública brasileño. Para ello, utilizaron el modelo Luigi para evaluar las percepciones de 37,262 usuarios mayores de 20 años en términos de disponibilidad, eficiencia en la respuesta, cuidado, actividad y coordinación de los servicios. Los resultados indicaron que los usuarios de estratos socioeconómicos más bajos reportaron mayores niveles de satisfacción, los cuales aumentaban con la edad.

Por otro lado, Gonzales et.al. (2019) evaluaron la calidad del servicio dental desde la perspectiva de la satisfacción del paciente en un centro de salud en México. Realizaron un estudio cuantitativo prospectivo con 200 participantes seleccionados aleatoriamente. Los hallazgos revelaron que el 90% de los usuarios experimentaron un trato cordial, mientras que el 67.5% afirmó haber recibido explicaciones adecuadas sobre sus tratamientos. Además, el 74.5% indicó que se les impartieron pláticas educativas sobre el cuidado de la salud bucodental. Respecto a los tiempos de espera, el 36.5% consideró que esperar menos de 20 minutos era aceptable, y el 44.5% encontró razonable esperar menos de 40 minutos. Concluyéndose que la satisfacción del paciente está estrechamente vinculada con la amabilidad del personal, el tiempo empleado para aclarar los tratamientos, el seguimiento y control de los mismos, los resultados obtenidos y la ausencia de dolor durante los procedimientos.

En Lima, Zambrano (2023) investigó la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción en un estudio correlacional que incluyó una muestra de 100 pacientes atendidos. El estudio reveló un coeficiente Rho de .258**, indicando una relación

estadísticamente significativa entre las variables y sugiriendo una conexión en la funcionalidad de estas variables.

Así también, Fabian-Sánchez et.al. (2020) examinaron la relación entre las variables de interés en pacientes mediante un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo transversal. De los 150 pacientes encuestados, el 93.30% expresó altos Criterios de calidad, mientras que un 3.30% consideró que la calidad proporcionada era baja. Los hallazgos demostraron significativa y positiva correlación entre ambas variables.

Además, Lara-Alvarez et.al. (2020) investigaron las variables relacionadas en una investigación observacional, transversal y descriptivo que incluyó una muestra de 702 pacientes. Del total, el 88.6% (622 de 702) expresó insatisfacción con el servicio, un hallazgo que demostró significancia estadística ($p=0,000$).

En Huancayo, Guzmán (2022) llevó a cabo un estudio para evaluar la CA odontológica y su impacto en la satisfacción de los pacientes, utilizando un enfoque cuantitativo con 100 pacientes. Los resultados indicaron que el 32% de los pacientes experimentaron satisfacción, mientras que un 10% afirmó estar muy satisfecho. En general, la evaluación de la calidad del cuidado dental mostró un nivel indeterminado de satisfacción general, con un 58% de respuestas neutras.

La primera variable considerada en el marco teórico fue la Satisfacción del usuario (SU), definida como un proceso dinámico en el cual las experiencias y emociones del usuario se comparan continuamente con sus expectativas y objetivos previos (Beccali et al., 2019). Este concepto es crucial y beneficioso, ya que permite evaluar si los resultados alcanzan las metas establecidas, lo que a su vez facilita la identificación de áreas de mejora y el desarrollo de estrategias adecuadas para optimizar la atención brindada (Febres y Mercado, 2020). De manera similar, la satisfacción se entiende como un estado en el que se cumple o se supera el valor esperado, lo que resalta la importancia de las expectativas del usuario en su experiencia (Chen et al., 2020). Este concepto es ampliamente utilizado en el ámbito de la gestión sanitaria, funcionando como un indicador fundamental para determinar los criterios de calidad de los servicios de salud (Lobo et al., 2016). La medición de la satisfacción del usuario no solo ayuda a las organizaciones a comprender mejor las

percepciones de sus clientes, sino que también proporciona información valiosa para la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios, asegurando así una atención centrada en el usuario que responda a sus necesidades y expectativas.

Además, según Luna et al. (2019), la satisfacción del usuario (SU) es considerada un indicador crucial de la calidad de atención (CA) que se brinda al paciente. Este indicador refleja la estructura funcional del sistema sanitario en situaciones donde los servicios cumplen o exceden las expectativas del usuario (Suárez et al., 2018). En este contexto, la atención personalizada que ofrece el sistema de salud para abordar las necesidades y problemas específicos del usuario se conoce como comprensión y agilidad en la respuesta, elementos que son fundamentales para garantizar una calidad de servicio óptima (Ho et al., 2019). La evaluación de la SU implica siempre considerar tanto las expectativas del usuario como su percepción personal de los servicios recibidos, lo que hace que esta percepción subjetiva, junto con las expectativas previas, se evidencie en el nivel de satisfacción alcanzado (Castro et al., 2016). Este enfoque permite no solo medir la efectividad del servicio prestado, sino también identificar áreas de mejora, ya que la satisfacción del usuario es un reflejo directo de su experiencia en el sistema de salud. Al entender las expectativas y percepciones de los usuarios, las instituciones pueden implementar cambios significativos que eleven la calidad de atención y fomenten una relación más positiva y duradera con los pacientes, contribuyendo así a su bienestar general.

La satisfacción del paciente en el ámbito sanitario es un tema complejo y aún no existe un consenso global sobre los factores específicos que determinan esta satisfacción (Khan et.al., 2022; Carmen y Sosa, 2018). Según la teoría de la expectativa no confirmada, originaria del campo del marketing, la satisfacción de los clientes se establece mediante la comparación entre lo que anticipaban de un producto o servicio y su desempeño efectivo. Este modelo resulta útil para prever si un cliente quedará satisfecho o insatisfecho, ya que evalúa las expectativas de calidad preconcebidas del consumidor frente a su experiencia real con el producto o servicio. Cuando el desempeño excede las expectativas previas, se genera una no confirmación positiva, lo que se traduce en satisfacción. En cambio, si el rendimiento es inferior a lo esperado, se produce una no confirmación negativa, resultando en insatisfacción (Ayach et.al., 2014).

Dentro de las dimensiones de la variable se encuentran según Aguirre (2018):

Dimensión de Entorno: Esta dimensión se refiere a la importancia del ambiente físico donde los pacientes reciben atención. Un entorno bien diseñado y mantenido, que incluya aspectos como la iluminación adecuada, la ventilación y la disposición del mobiliario, puede mejorar la comodidad y el bienestar de los pacientes, influyendo positivamente en su experiencia de atención y en los resultados clínicos.

Dimensión Humana: Esta dimensión aborda la necesidad de humanizar la atención médica, tratando a cada paciente como un individuo con su propio contexto personal y emocional. Se enfoca en proporcionar una atención que respete los derechos y la dignidad del paciente, fomentando una comunicación abierta y empática que reconozca y valide sus emociones y necesidades.

Dimensión Técnico-Científica: Se centra en la calidad y eficacia de los procedimientos médicos y el cuidado clínico ofrecido, evaluando cómo los profesionales de la salud aplican su conocimiento, garantizando así la eficacia y seguridad en la atención prestada.

En la actualidad, respecto a la segunda variable, calidad de atención (CA) comprende una serie de cualidades que poseen los productos o servicios que deben satisfacer las expectativas y requisitos de los consumidores. En el contexto de la atención médica, esto implica no solo cumplir con las expectativas y necesidades de los pacientes, sino también superarlas (Molina et.al., 2004). Esto se traduce en la provisión de servicios personalizados en diagnóstico y tratamiento para ofrecer la mejor atención posible, considerando todos los factores relevantes. El objetivo es lograr resultados con un riesgo mínimo de complicaciones y un alta SU (Fabian-Sánchez et.al., 2022). La calidad de un producto o servicio se determina por su funcionalidad y desempeño, los cuales a su vez establecen en qué medida se cumplen las necesidades de los usuarios, proporcionándoles beneficios tanto funcionales como emocionales (Uzir et.al., 2021).

Por otro lado, el nombre Servperf proviene de su enfoque específico en la evaluación del rendimiento del servicio (SERVice PERFormance), lo que lo distingue de otros modelos al centrarse exclusivamente en medir y evaluar la calidad del servicio desde la percepción del cliente, omitiendo la sección relacionada con las

expectativas de los consumidores, lo que permite una evaluación más directa de la experiencia en el momento de la prestación del servicio (Akdere et al., 2020). La calidad del servicio ha sido un tema de gran relevancia, ampliamente investigado y discutido por numerosos expertos, siendo Parasuraman et al. (1985, 1988) quienes realizaron estudios pioneros que sentaron las bases para comprender cómo los consumidores perciben la calidad y qué dimensiones son fundamentales para su evaluación. Posteriormente, Cronin y Taylor (1994) desarrollaron el modelo Servperf, fundamentado en investigaciones empíricas en diversas organizaciones de servicios aportando claridad en la medición de la calidad del servicio y ha servido como una herramienta valiosa para las empresas que buscan mejorar su rendimiento y satisfacer mejor las necesidades de sus clientes, identificando áreas de mejora y optimizando su oferta,

Este modelo se fundamenta en las percepciones de los clientes, prescindiendo de considerar sus expectativas respecto al servicio en el sector analizado. La lógica detrás de Servperf está vinculada a las dificultades para interpretar el concepto de expectativa, su variabilidad constante durante la prestación del servicio y la duplicidad en relación con las percepciones del servicio recibido (Jain y Gupta, 2004). Servperf abarca una perspectiva amplia y compleja que incluye la experiencia emocional, La calidad del servicio, la confianza establecida y la habilidad de la empresa para prever y cumplir con las necesidades del cliente (Brizuela et.al., 2019). En síntesis. se trata de un proceso dinámico que requiere un enfoque completo y flexible por parte de la organización, en lugar de centrarse únicamente en la percepción del cliente (Kotler, 2006).

El modelo SERVPERF se fundamenta en cinco dimensiones primordiales para evaluar la calidad del servicio, cada una de las cuales juega un papel crucial en la experiencia del cliente. Según Cronin y Taylor (1994) y Guerra y Cabello (2011), estas dimensiones son: empatía, que se refiere a la capacidad de entender y atender las necesidades del cliente, destacando la importancia de la atención personalizada y la conexión emocional en la relación entre el proveedor y el consumidor; confiabilidad, que implica cumplir con precisión y consistencia lo prometido en el servicio, lo que genera confianza y lealtad en los clientes; seguridad, que está relacionada con la sensación de protección durante la interacción, abarcando aspectos como la

credibilidad del personal y la seguridad física en las instalaciones; capacidad de respuesta, que comprende la disposición y habilidad para ayudar de manera rápida y efectiva, lo que refleja la agilidad y la proactividad del servicio; y elementos tangibles, que se refieren a los aspectos físicos del servicio, como las instalaciones, el equipamiento y la apariencia del personal, que influyen en la primera impresión del cliente y en su percepción general de la calidad. Estas dimensiones, integradas de manera coherente, permiten una evaluación completa y precisa de la calidad del servicio, ayudando a las organizaciones a identificar áreas de mejora y a implementar estrategias que optimicen la satisfacción del cliente (Gonzaga et al., 2024).

Por último, se propone las hipótesis: “Hi: Existe relación significativa entre CA y SU en el servicio de odontología de un Hospital de Chimbote, 2024”. Y “Ho: No existe relación significativa entre CA y SU en el servicio de odontología de un Hospital de Chimbote, 2024”

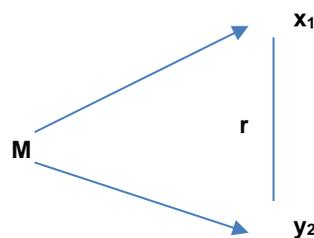
II. METODOLOGÍA

Se empleó un tipo de investigación básica con el propósito de ampliar y clarificar los datos existentes mediante un enfoque cuantitativo. También, se dio énfasis a la medición utilizando elementos numéricos y técnicas estadísticas precisas para identificar los comportamientos observados en un grupo específico y alcanzar los objetivos previamente establecidos (Arias et.al., 2022).

Se eligió un diseño no experimental de investigación con el objetivo de observar las variables del estudio sin alterarlas ni aplicar intervenciones. El diseño se centró en un nivel correlacional simple, investigando las relaciones entre las variables (Ato et.al., 2013) Esquema de alcance de investigación:

Figura 1

Diagrama del diseño correlacional



M= muestra de estudio

X₁ = Calidad de atención

y₂ = Satisfacción del usuario

r= relación entre las variables

La CA se define como la percepción subjetiva que los usuarios tienen sobre los servicios de salud, basada en la capacidad de estos servicios para satisfacer sus necesidades fundamentales o expectativas principales. Este valor es fundamental para la adecuada toma de opciones y contribuye a promover una interacción efectiva entre los administradores o proveedores del servicio (Urriago, 2010). Asimismo, la definición operacional de esta variable se basó en un cuestionario desarrollado que incluye cinco dimensiones específicas.

En cuanto a los indicadores, los criterios de calidad para valorar los servicios de atención incluyen diversos aspectos. Desde el mantenimiento y limpieza de las

instalaciones, hasta la apariencia y profesionalismo del personal, así como la exclusividad y señalización de los espacios dedicados. También se evalúa la eficiencia en el cumplimiento de los servicios establecidos, la rapidez en la atención de emergencias y la habilidad para resolver contratiempos y documentar los cuidados otorgados. Además, se considera la facilidad y prontitud en los procedimientos administrativos, la disponibilidad para consultas y la rapidez en la asistencia directa. Por último, la escala de medición de esta variable es Ordinal.

En cuanto a la segunda variable de estudio, la SU se define como la capacidad del servicio de salud para cumplir y superar las expectativas del paciente. Además, se entiende como una respuesta emocional hacia los diversos elementos de la asistencia proporcionada, convirtiéndose así en un indicador confiable de la calidad del servicio (Vargas, 2012). Esta variable será medida utilizando una escala de tres dimensiones. La primera evaluará la calidad interpersonal a través del trato, el respeto y la empatía del personal de salud. La segunda dimensión abordará la espera y atención al paciente, incluyendo la privacidad y la entrega de información educativa. La tercera dimensión examinará la comprensión de las instrucciones médicas, la disponibilidad de medicamentos y la confidencialidad de los diagnósticos. Además, se considerará el entorno físico, del sector de espera y el orden del área de espera, la adecuada ventilación y la disposición de contenedores para desechos, contribuyendo así a un ambiente de atención adecuado. Así mismo la escala de medición de esta variable fue ordinal.

La población de estudio estuvo compuesta por los pacientes que asistieron al área de odontología de un hospital en Chimbote. Hasta ese momento, se atendió a un total de 3982 pacientes en esta área (Arias et.al., 2022). Asimismo, para la recolección de datos, se incluyó a pacientes mayores de edad que visitaron el servicio de odontología en más de una ocasión. Se excluyó a aquellos pacientes que intentaron manipular los cuestionarios o que no completaron las encuestas adecuadamente.

La muestra en estudio estuvo compuesta por 350 pacientes del hospital de Chimbote, seleccionados utilizando la fórmula de población finita. Estos pacientes representaron una sección del conjunto total de individuos atendidos en el centro y

fueron seleccionados para comprender mejor las dinámicas y necesidades de la población que acudió a este centro de salud (Otzen y Manterola, 2017).

Así también, la encuesta fue el método principal para la recolección de datos, debido a su extenso uso y eficacia comprobada, también se seleccionarán herramientas de medición validadas por su fiabilidad, considerándolas fuentes seguras de información para el estudio (Caballero-Martínez, 2017).

Con la el propósito de valorar CA, se utilizó el cuestionario diseñado por Guerra y Cabello (2011), un instrumento autoadministrado que contenía 22 preguntas distribuidas en cinco factores evaluativos. Las preguntas estuvieron estructuradas en una escala de Likert. El cuestionario alcanzó un coeficiente de confiabilidad de 0.980, lo que indicó una alta fiabilidad para valorar la CA. Asimismo, para medir la variable satisfacción, se utilizó la ficha técnica del instrumento desarrollado por Ramírez (2016). Este instrumento autoadministrado constaba de 20 ítems y utilizaba la escala de Likert con tres niveles para las respuestas. La encuesta evaluó tres dimensiones: humana, técnico-científica y entorno. Para asegurar su validez, fue evaluada por juicio de expertos, y el coeficiente de V- Aiken resultante fue de .961, lo que sugirió una alta fiabilidad en las medidas que proporcionó este instrumento. Y para asegurar su validez, los instrumentos fueron validados por tres jueces expertos, quienes dictaminaron que contaban con coherencia, claridad y relevancia. Además, pasaron por un análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach, obteniendo valores mayores a .70.

Los datos recopilados se pasaron a una hoja Microsoft Excel, lo que posibilitó una organización y clasificación detallada de la información, además, se examinó la correlación entre las variables mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, evidenciando que los resultados mostraron una distribución no normal, con valores de $KS = .184$ para la calidad de atención y $KS = .098$ para la satisfacción del usuario, ambos con un nivel de significación de .000, menor al .05, esto indica que se rechaza la hipótesis nula de que los datos siguen una distribución normal, por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para el análisis (Anexo 9), por consiguiente, estos análisis se realizaron mediante el programa SPSS versión 26, que facilitó las herramientas fundamentales para una interpretación precisa de los datos, facilitando la extracción de hallazgos significativos.

Dentro de los aspectos éticos, fue fundamental garantizar que toda la información de la investigación se maneje en un marco de confidencialidad, evitando la recolección de cualquier dato personal. Asimismo, fue crucial mantener la fidelidad de los datos obtenidos para sostener el rigor científico del análisis. También fue imperativo citar los hallazgos de otros trabajos de investigación de manera apropiada, conforme a las directrices APA, empleando un parafraseo riguroso al citar dichas fuentes (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2018).

La investigación fue conducida por medio de los lineamientos de Helsinki (2023) tanto su Declaración y los valores éticos universales, por lo cual los participantes decidieron libremente su participación con un consentimiento informado. Se garantizó la igualdad de trato y la confidencialidad de los resultados. La investigación benefició al conocimiento en un área específica, protegiendo los derechos de los participantes y manteniendo la confidencialidad. Se evitó cualquier daño innecesario y se aseguró la confiabilidad de los datos, respetando los derechos de autor de la literatura consultada (Helsinki, 2023).

III. RESULTADOS

Tabla 1.

Análisis de correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio odontológico

		Satisfacción del usuario
	Rho	.155*
Calidad de atención	Sig. (bilateral)	.004
	N	350

Nota: (*) =significativo; (**) = muy significativo; (***) =altamente significativo

La tabla muestra el análisis de correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio odontológico, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) =.155*, dado que el, (p valor=.004) > (α =.05), la correlación es estadísticamente significativa, esto significa que, aunque la CA y la SU no están fuertemente correlacionadas, existe una relación positiva suficiente para concluir que mejoras en la CA podrían estar asociadas con aumentos en la SU, por lo que, la debilidad de la correlación sugiere que otros factores también pueden influir significativamente en la SU, por lo que sería recomendable considerar otros aspectos del servicio odontológico para obtener una visión más completa de los determinantes de la satisfacción del usuario.

Tabla 2.*Análisis de correlación entre la calidad de atención y la dimensión humana*

		Humana
	Rho	.310**
Calidad de atención	Sig. (bilateral)	.000
	N	350

Nota: (*) =significativo; (**) = muy significativo; (***) =altamente significativo

La tabla muestra el análisis de correlación entre la calidad de atención y la dimensión humana, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) =.310, dado que el (p valor=.000) > (α =.05), la correlación es estadísticamente significativa, indicando una correlación positiva moderada entre la calidad de atención y la dimensión humana, por lo que, en términos prácticos, esto sugiere que cuando los aspectos humanos del servicio, como la empatía, el trato amable y la comunicación efectiva, mejoran, también lo hace la percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios.

Tabla 3.*Análisis de correlación entre la calidad de atención y la dimensión técnico-científica*

		Técnico-científica
	Rho	-,121*
Calidad de atención	Sig. (bilateral)	.000
	N	350

La tabla muestra el análisis de correlación entre la calidad de atención y la dimensión técnico-científica, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) = -.121, dado que (p valor=.000) > (α =.05), la correlación es estadísticamente significativa, indicando una correlación negativa débil entre la CA y la dimensión técnico-científica, de tal manera que, aunque débil, puede implicar que los usuarios del servicio odontológico pueden percibir una excesiva tecnicidad o una atención demasiado centrada en aspectos científicos como menos humana o cálida, lo que podría afectar negativamente su percepción global de la CA.

Tabla 4.*Análisis de correlación entre la calidad de atención y la dimensión de entorno*

		Entorno
	Rho	.246**
Calidad de atención	Sig. (bilateral)	.000
	N	350

La tabla muestra el análisis de correlación entre la calidad de atención y la dimensión de entorno, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) =.246, dado que (p valor=.000) > (α =.05), la correlación es estadísticamente significativa, indicando una correlación positiva moderada entre la calidad de atención y la dimensión de entorno, esto significa que mejoras en la dimensión de entorno, que incluye aspectos como la limpieza, la comodidad, la accesibilidad y la estética del lugar, están asociadas con una mejor percepción de la CA por parte de los usuarios.

IV. DISCUSIÓN

En el contexto de los servicios de salud, la atención odontológica ha evolucionado hacia un enfoque centrado en la calidad y la satisfacción del paciente, integrando diagnósticos y tratamientos adaptados a las necesidades individuales (Tiwari, 2023; Muñoz et al., 2021), por lo que, la CA varía significativamente entre países, y la satisfacción del usuario se ve afectada por múltiples factores, incluyendo la calidad del servicio, la actitud del personal y los costos (Palmieri y Sánchez, 2020; Ortiz et al., 2023). En Perú, la falta de acceso a servicios odontológicos de calidad en el sector público ha llevado a muchos a recurrir al sector privado (Chamba et al., 2024), además, la satisfacción del paciente es esencial para el éxito de las instituciones de salud, y la atención primaria odontológica debe enfocarse en tratamientos preventivos y restaurativos de calidad (MINSAL, 2019; Mitchell, 2019).

Por otra parte, los resultados inferenciales en la presente investigación confirman la relación entre la CA y la SU en el servicio odontológico, esto significa que, aunque la CA y la SU no están fuertemente correlacionadas, existe una relación positiva suficiente para concluir que mejoras en la CA podrían estar asociadas con aumentos en la SU, de tal forma que, la debilidad de la correlación sugiere que otros factores también pueden influir significativamente en la SU.

Al comparar estos resultados con estudios antecedentes, se encontró similitudes, por lo que, se menciona la investigación de Iza (2022) donde mostró que un 69.66% mostraron un alto nivel de SU, sin embargo, a diferencia de la investigación actual, Iza concluyó que la satisfacción disminuía con el aumento de la edad de los pacientes, un aspecto no considerado en el estudio presente ($p < .05$). Asimismo, en Brasil, Amorín et al. (2019) utilizaron el modelo Luigi para analizar la CA y la SU, donde se observó relación significativa entre las variables de estudio ($p < .05$), por consiguiente, los resultados inferenciales y los estudios antecedentes coinciden en que la CA es un determinante significativo de la SU, aunque no el único.

Desde una perspectiva teórica, la satisfacción del usuario (SU) se define como un proceso dinámico en el cual las experiencias y emociones del usuario se comparan continuamente con sus expectativas y objetivos previos (Beccali et al., 2019). Este proceso es crucial, ya que permite evaluar si los resultados alcanzan las metas establecidas y, en consecuencia, si se está logrando una atención de calidad

que responda a las necesidades del paciente (Febres y Mercado, 2020). La SU no solo se ve afectada por las experiencias pasadas, sino que también está influenciada por factores contextuales y emocionales que pueden modificar la percepción del servicio. En este sentido, entender cómo se forman y transforman las expectativas del usuario a lo largo del tiempo es esencial para los proveedores de servicios de salud, ya que esto les permite adaptar su oferta a las necesidades cambiantes de los pacientes. Adicionalmente, la teoría SERVPERF, que se utiliza para medir la CA, se enfoca específicamente en el rendimiento del servicio y omite deliberadamente las expectativas de los clientes (Akdere et al., 2020). Este enfoque resulta pertinente para la investigación actual, ya que, al centrarse en las percepciones del rendimiento del servicio en lugar de las expectativas previas, se puede obtener una imagen más clara de la calidad de atención recibida. La teoría sugiere que la satisfacción del usuario puede ser evaluada de manera efectiva a través de la percepción de los resultados y el rendimiento real del servicio, permitiendo así que las organizaciones de salud identifiquen áreas específicas de mejora. Al considerar las dimensiones del servicio que influyen directamente en la SU, como la empatía, la confiabilidad y la capacidad de respuesta, se abre la puerta a la implementación de estrategias que busquen no solo mejorar la CA, sino también optimizar la experiencia general del paciente, contribuyendo a su bienestar y satisfacción a largo plazo.

En cuanto al objetivo específico 1, el cual, se centra en el análisis de correlación entre la CA y la dimensión humana en la investigación indica una correlación positiva moderada entre las variables. Comparado estos resultados con diversos antecedentes, se evidencia que, a nivel nacional, Zambrano (2023) encontró un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) = .258**, indicando una relación estadísticamente significativa entre las variables, esta correlación positiva es similar a los hallazgos de la investigación actual, aunque el coeficiente es ligeramente menor, de tal forma que, ambos estudios sugieren que los aspectos humanos del servicio son cruciales para mejorar la percepción de la calidad de atención. Asimismo, el estudio de Fabian-Sánchez et al. (2020) también demostró una relación significativa y positiva entre lo estudiado, especificando la consistencia en los hallazgos de estos estudios

con la investigación actual refuerza la idea de que la dimensión humana es un componente vital en la percepción de la calidad de atención.

En consecuencia, dentro del análisis literario, se observa que la teoría de la satisfacción del usuario (SU) se define como un proceso dinámico en el que las experiencias y emociones del usuario se comparan continuamente con sus expectativas y objetivos previos (Beccali et al., 2019). Este constructo resalta la importancia de evaluar no solo los resultados alcanzados, sino también cómo estos se alinean con las expectativas establecidas, lo que es crucial para determinar si se cumplen las metas fijadas en la atención sanitaria (Febres y Mercado, 2020). Además, la SU se comprende como un estado en el que se cumple o incluso se supera el valor esperado por el paciente (Chen et al., 2020), lo que indica que su percepción es susceptible a diversas circunstancias, incluidas las interacciones con el personal de salud y la calidad de los servicios prestados. Este término es ampliamente aplicado en la gestión sanitaria, sirviendo como un barómetro para evaluar los requerimientos de salud y la efectividad de las intervenciones médicas (Lobo et al., 2016). Medir la SU permite a las instituciones de salud identificar áreas que necesitan mejoras y comprender mejor las expectativas y experiencias de los pacientes. Al integrar esta información, las organizaciones pueden implementar cambios estratégicos que optimicen la calidad de atención y fortalezcan la relación entre el proveedor y el usuario, promoviendo una atención más centrada en el paciente, lo que a su vez puede resultar en una mayor lealtad y confianza por parte de los pacientes, aspectos esenciales para el éxito a largo plazo de cualquier sistema de salud.

De tal forma que, tanto los resultados de la investigación actual como los estudios de Zambrano (2023) y Fabian-Sánchez et al. (2020) encontraron una correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, específicamente en relación con la dimensión humana del servicio, por lo que, los estudios y la teoría coinciden en que la dimensión humana, que incluye la empatía, el trato amable y la comunicación efectiva, es crucial para mejorar la percepción de la CA.

Respecto al objetivo específico 2 evidenció una correlación estadísticamente significativa, aunque débil, lo que sugiere que los usuarios del servicio odontológico pueden percibir una excesiva tecnicidad o una atención demasiado centrada en

aspectos científicos como menos humana o cálida, por lo que, esta percepción puede influir negativamente en su valoración global de la calidad de atención (CA).

En comparativa con otros estudios, en Lima, Zambrano (2023) encontró una relación significativa entre la calidad de atención y las dimensiones de satisfacción laboral, este estudio resalta que una atención de calidad no solo depende de la competencia técnica del personal de salud, sino también de la satisfacción y bienestar laboral de los trabajadores, donde una mayor satisfacción laboral puede traducirse en una atención más humana y empática, mejorando así la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio. Por otro lado, Lara-Álvarez et al. (2020) encontraron que el 88.6% de los usuarios expresó insatisfacción con el servicio odontológico, un hallazgo con significancia estadística ($p=.000$), por tanto, este resultado coincide con la correlación débil encontrada en nuestro estudio, sugiriendo que factores adicionales, como la empatía y la calidez en la atención, son críticos para la percepción de la calidad de atención.

En cuanto a la revisión de literatura para fundamentar estos resultados, se menciona que, la CA comprende una serie de cualidades que los productos o servicios deben poseer para satisfacer las expectativas y requisitos de los consumidores (Molina et al., 2004). En el contexto de la atención médica, esto implica no solo cumplir con las expectativas y necesidades de los pacientes, sino también superarlas, donde la provisión de servicios personalizados en diagnóstico y tratamiento es esencial para ofrecer la mejor atención posible, considerando todos los factores relevantes para lograr resultados óptimos con un riesgo mínimo de complicaciones (Fabian et al., 2022). La teoría de la calidad sugiere que un producto o servicio se determina por su funcionalidad y desempeño, lo cual establece en qué medida se cumplen las necesidades de los usuarios, proporcionándoles beneficios tanto funcionales como emocionales (Uzir et al., 2021).

Referente al objetivo específico 3 evidenció el análisis de correlación entre la calidad de atención y la dimensión de entorno, indicando una correlación positiva moderada entre la calidad de atención y la dimensión de entorno. Por tanto, algunos estudios evidencian similitud, como la investigación de Guzmán (2022) encontró que el 32% de los pacientes experimentaron satisfacción con la atención recibida, mientras que un 10% afirmó estar muy satisfecho, sin embargo, la evaluación general de la calidad del cuidado dental mostró un nivel indeterminado de satisfacción, con

un 58% de respuestas neutras, este hallazgo sugiere que, aunque algunos aspectos del servicio son bien recibidos, una proporción significativa de pacientes no tiene una opinión definida sobre la calidad de atención, lo cual podría estar relacionado con la percepción del entorno.

Asimismo, Amorín et al. (2019) encontraron una relación entre la calidad de atención y diversas variables, apoyando la idea de que múltiples factores, incluyendo el entorno físico, pueden influir en la percepción de los usuarios, por consiguientes, estos antecedentes refuerzan la importancia del entorno en la percepción de la calidad de atención, indicando que mejoras en este ámbito pueden tener un impacto positivo en la satisfacción de los pacientes.

Desde un punto de vista teórico, Aguirre (2018) identifica diversas dimensiones de la calidad de atención (CA), destacando la dimensión técnico-científica, que se centra en la calidad y eficacia de los procedimientos médicos y el cuidado clínico proporcionado. Esta dimensión garantiza que los profesionales de la salud apliquen su conocimiento de manera eficaz y segura, asegurando que los tratamientos sean efectivos y se realicen en condiciones adecuadas para la salud del paciente. Sin embargo, es crucial señalar que el entorno en el que se brinda esta atención también desempeña un papel fundamental en la percepción de la calidad por parte del usuario, ya que la experiencia del paciente se ve influenciada no solo por la competencia técnica del personal, sino también por factores ambientales que pueden mejorar o deteriorar su satisfacción. Además, según Cronin y Taylor (1994) y Guerra y Cabello (2011), las dimensiones de la calidad de atención incluyen elementos como empatía, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles. En particular, los elementos tangibles, que abarcan aspectos físicos como las instalaciones, el mobiliario, la limpieza y la apariencia del personal, están directamente relacionados con la dimensión de entorno. Estos elementos no solo contribuyen a la impresión general que los pacientes tienen de la atención recibida, sino que también influyen en su comodidad y en la percepción de la profesionalidad del servicio. Así, la calidad de atención debe ser entendida como un constructo multifacético, donde tanto la competencia técnica como el entorno físico y humano se entrelazan para crear una experiencia integral que

Las limitaciones del estudio incluyen la naturaleza transversal de la investigación, lo que impide establecer relaciones causales entre las variables, además, el tamaño de la muestra puede no ser representativo de toda la población de usuarios de servicios odontológicos, lo que limita la generalización de los resultados, finalmente, la falta de consideración de variables moderadoras, como la edad, el género y el nivel socioeconómico, podría haber influido en la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario, limitando la comprensión completa de estos fenómenos.

V. CONCLUSIONES

Primero:

Se determinó que existe una correlación positiva débil entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario ($Rho = .155$, $p = .004 > \alpha = .05$), lo cual es estadísticamente significativo, esto indica que aunque no hay una fuerte correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, sí existe una relación positiva suficiente para concluir que mejoras en la calidad de atención podrían estar asociadas con aumentos en la satisfacción del usuario.

Segundo:

Así mismo se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la calidad de atención y la dimensión humana ($Rho = .310$, $p = .000 > \alpha = .05$), lo cual es estadísticamente significativo, esto sugiere que cuando los aspectos humanos del servicio, como la empatía, el trato amable y la comunicación efectiva, mejoran, también lo hace la percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios.

Tercera:

Además, se evidencia que existe una correlación negativa débil entre la calidad de atención y la dimensión técnico-científica ($Rho = -.121$, $p = .000 > \alpha = .05$), lo cual es estadísticamente significativo, esto implica que los usuarios del servicio odontológico pueden percibir una excesiva tecnicidad o una atención demasiado centrada en aspectos científicos como menos humana o cálida, lo que podría afectar negativamente su percepción global de la calidad de atención.

Cuarto:

Por último, se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la calidad de atención y la dimensión de entorno ($Rho = .246$, $p = .000 > \alpha = .05$), lo cual es estadísticamente significativo, indicando que mejoras en la dimensión de entorno, que incluye aspectos como la limpieza, la comodidad, la accesibilidad y la estética del lugar, están asociadas con una mejor percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

Primero:

Se recomienda a la institución implementar programas continuos de mejora en la calidad de atención, enfocándose en aspectos específicos que impacten directamente en la experiencia del usuario, esto contribuirá a elevar la percepción y satisfacción general de los pacientes.

Segundo:

Se sugiere a la institución invertir en la capacitación del personal en habilidades interpersonales y de comunicación, por lo que, fomentar la empatía, el trato amable y la comunicación efectiva puede tener un impacto significativo en la percepción de la calidad de atención, mejorando la experiencia general de los usuarios.

Tercer:

Es recomendable que los profesionales de salud encuentren maneras de comunicar procedimientos técnicos de manera comprensible y humanizada, ya que al asegurar que los usuarios se sientan atendidos no solo en términos científicos sino también en términos emocionales y personales mejorará la relación paciente-profesional.

Cuarto:

Se sugiere a la institución mejorar continuamente el entorno físico del servicio odontológico, ya que los aspectos como la limpieza, la comodidad, la accesibilidad y la estética del lugar deben ser priorizados, por lo que, al realizar inversiones en infraestructura y mantener altos estándares de limpieza y comodidad puede contribuir a una mejor percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios.

REFERENCIAS

- Aguirre, E. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Akdere, M., Top, M., y Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total Quality Management and Business Excellence*, 31(3–4), 342–352. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., y Vasquez, M. (2022). *Metodología de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038–1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Ayach, C., Saliba, S., & Saliba, C. (2014). Evaluation of the Degree of Satisfaction of Dental Service Users of Family Health Units. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*, 14(4), 313-324.
- Beccali, M., Bonomolo, M., Lo Brano, V., Ciulla, G., Di Dio, V., Massaro, & Favuzza, S. (2019). Energys saving and user satisfaction for a new advanced public lighting system. *Energys Conversion and Management*, 195, 943–957. <https://doi.org/10.1016/j.enconman.2019.05.070>
- Brizuela, V., Leslie, H. H., Sharma, Langer, A., & Tunçalp, Ö. (2019). Measuring quality of care for all womens and newborn: how do we know if we are doing it right? A review of facility assessment tools. *The Lancet. Global Health*, 7(5), e624–e632. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(19\)30033-6](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(19)30033-6)
- Caballero-Martínez, L. (2017). El camino del éxito de las encuestas y entrevistas. *Documentos de Docencia* 30(32). <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/dodo/article/view/2282/2326>
- Carmen, V. y Sosa, K. (2018). *Satisfacción de las madres que acuden al servicio de “crecimiento y desarrollo” y la percepción de la calidad de atención de*

- enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal* [Tesis de Licenciatura, Universidad Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/20.500.13053/1693>
- Castro, S., Moreno, C., y Paredes, H. (2016) *Calidad del cuidado en enfermería y grado de satisfacción del usuario externo de un Centro de Salud en San Juan, año 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461>
- Chamba, L., González, E., y Toapanta-Mendoza, E. (2024). Diseño de un plan de gestión administrativa para optimizar procesos en el Hospital Veterinario de la Universidad Nacional de Loja. *Green World Journal*, 7(1), 099–099. <https://doi.org/10.53313/gwj71099>
- Chen, T., Peng, L., Yin, X., Rong, J., Yang, J., & Cong, G. (2020). Analysis of user satisfaction with online education platforms in China during the COVID-19 pandemic. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 8(3), 200. <https://doi.org/10.3390/healthcare8030200>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación tecnológica (2019). *Código Nacional de la Integridad Científica*. Lima: CONCYTEC. <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación tecnológica (2019). *Código Nacional de la Integridad Científica*. Lima: CONCYTEC. <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- Cronin, J., y Morris, H. (1989). Satisfying customer expectations: the effect on conflict and repurchase intentions in industrial marketing channels. *Journal of the Academy of Marketing Science* 17 (1), 41-49.
- Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial. (2023). Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. https://medicina.udd.cl/centro-bioetica/files/2010/10/declaracion_helsinki.pdf

- Fabian-Sánchez, A., Podestá-Gavilano, L., y Ruiz-Arias, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico*, 22(1), e1589. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Febres Ramos, R. y Mercado Rey, M. (2020). Patient satisfactions and qualitys of care of the internals medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Febres-Ramos, R., y Mercado-Rey, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Gonzaga, M., Fontes, R., Santos, B., Filho, L., Ruzene, D., de Vasconcelos, C., y Silva, D. (2024). Perspective on services' quality using the SERVPERF. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 41(3), 368–388. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2024.137324>
- González, R., Cruz-Palma, G., Zambrano-Villarreal, L., Quiroga-García, A., Palomares-Gorham, I., Tijerina-González, S. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense*, 4(S1). <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106>
- Guerra, R., y Cabello, K. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. MINSA. <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Guzman, A. (2022). *Calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un centro de salud de Arequipa, 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11240/1/IV_FS_503_TE_Guzman_Uriarte_2022.pdf
- Ho, K.-F., Ho, C.-H., & Chung, M.-H. (2019). The cretical integration of user satisfaction and technology acceptances of the nursing process information

- system. *PloS One*, 14(6), e0217622.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0217622>
- Iza, A., Molina, C., Luna, D., y Pauta, F. (2023). Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud “Lasso”. *Odontología*, 25(2), 14–21.
<https://doi.org/10.29166/odontologia.vol26.n2.2023-e5290>
- Jain, S., y Gupta, G. (2004). Measuring Service Quality: Servqual vs. Servperf Scales. *Vikalpa*, 29(2), 25–38. <https://doi.org/10.1177/0256090920040203>
- Khan, M. I., Rahman, Z. U., Saleh, M. A., & Khan, S. U. Z. (2022). Social media and social support: A framework for patient satisfaction in healthcare. *Informatics (MDPI)*, 9(1), 22. <https://doi.org/10.3390/informatics9010022>
- Kotler, P. (2006). *Dirección de mercadotecnia* (8va, ed.). México: Pearson-Prentice Hall.
- Lara-Alvarez, J., Hermoza-Moquillaza, R., y Arellano-Sacramento, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145–152.
<https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- Llanos, L., Arenas, D., Valcarcel, B., y Huapaya, O. (2021). Historia de la Atención Primaria de Salud en Perú: entendiendo su camino y perspectivas actuales. *Revista medica herediana : órgano oficial de la Facultad de Medicina “Alberto Hurtado”*. *Revista Médica Heredia*, 31(4), 266–273.
<https://doi.org/10.20453/rmh.v31i4.3861>
- Lobo, A.; Dominguez, K. y Rodriguez, J. (2016) Satisfacción de usuarios de los centros de salud en la ciudad de Ourense. *Ridec.*, 9(1).
<https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
- Luna-Perejon, F., Malnwade, S., Styliandis, C., Civit, J., Cascado-Caballero, D., Konstantinidis, E., Abdul, S. S., Bamidis, P. D., Civit, A., & Li, Y.-C. (jack). (2019). Evaluation of user satisfaction and usability of a mobile app for smoking cessation. *Computer Method and Programs in Biomedicine*, 182(105042), 105042. <https://doi.org/10.1016/j.cmpb.2019.105042>

- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., Y Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services; An application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Ministerio de salud (2019). *Sistema de gestión de la calidad en salud*. Minsa. https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
- Mitchell, C. (2019). OPS/OMS. Pan American Health Organization / World Health Organization. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-byministers-of-health&Itemid=0&lang=es
- Molina Astúa, M., Quesada Mena, L., Ularte Gómez, D., Vargas Abarca, S. (2004). La calidad de la atención médica. *Medicina legal de Costa Rica*, 21(1), 109–117. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007
- Muñoz, D., Fernández, F., Chiroque, T., Román, A., Villalobos, L., y Valenzuela, M. (2021). Protocolos de bioseguridad para la atención odontológica durante la pandemia COVID-19 en países de América Latina. *Llamkasun*, 2(3), 80–104. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v2i3.56>
- Organización Mundial de la Salud (2022). *Calidad de la atención*. OMS. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Calidad de la atención*. Who.int. <https://www.who.int/es/healthtopics/quality-of-care>
- Ortiz, S., Quizhpe, K., Guapacasa, A., y Bravo, M. (2023). Grado de satisfacción, fortalezas y debilidades de los egresados de la facultad de odontología de la Universidad De Cuenca Ecuador, 2021-2022. *Recisatec - Revista Científica Saúde E Tecnologia*, 3(7). <https://doi.org/10.53612/recisatec.v3i7.300>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- OECD/The World Bank (2020), Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/740f9640-es>.
- Palmieri, M., y Sánchez, M. (2020). Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC. *Sánchez Dagum Rev Fac Odont*, 30(1), 26–35. Retrieved from <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/view/28015/29269>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49: 41-50.
- Ramirez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1797>
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1797>
- Ruano, A. L., Rodríguez, D., Rossi, P. G., & Maceira, D. (2021). Understanding inequities in health and health systems in Latin America and the Caribbean: a thematic series. *International journal for equity in health*, 20, 1-4. <https://link.springer.com/article/10.1186/s12939-021-01426-1>
- Shapiama, A., y Revoredo, S. (2021). *Calidad de Servicio y Satisfacción en los Clientes del Centro odontológico Creadent* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana la Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4229/Julio_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sociedad Española de Directivos de la Salud. (18 de mayo de 2022). Más de un 60% de los españoles consideran que la calidad de la asistencia sanitaria recibida en España es buena o muy buena. SEDISA. <https://sedisa.net/2022/05/18/mas-de-un-60-de-los-espanoles-consideran->

[que-la-calidad-de-la-asistencia-sanitaria-recibida-en-espana-es-buena-o-muy-buena/#:~:text=%E2%80%93%20M%C3%A1s%20de%20un%2060%25%20de,elaborado%20por%20la%20consultora%20Ipsos.](#)

- Suárez Isaquii, L., Rodríguez Ramos, S. y Martínez Abreu, J. (2018). La Satisfacción de los usuarios con respecto a la atención en los diferentes consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista médica electrónica*, 40(4), 1002–1010. <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sciarttext&pid=S1684-18242018000400008>
- Tiwari, A., Kumar, A., Jain, S., Dhull, K., Sajjanar, A., Puthenkandathil, R., y Singh, R. (2023). Implications of ChatGPT in Public Health Dentistry: A Systematic Review. *Cureus*. <https://doi.org/10.7759/cureus.40367>
- Urriago, M. (2010). Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE Calidad de la atención en salud Percepción de los usuarios. Cali, Valle, Colombia. *Cina Research*, 3(1), 52 – 59. <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/download/172/71>
- Uzir, M. U. H., Al Hallbusi, H., Lim, R., Jerin, I., Abdul Hamid, A. B., Ranmayah, T., & Haque, A. (2021). Appliend Artificial Intelligences and user satisfaction: Smartwatch usage for healthcare in Bangladesh during COVID19. *Technology in Society*, 67(101780), 101780. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.e101780>
- Vargas, S. (2012). *Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna Octubre-diciembre* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <http://200.37.105.196:8080/handle/unjbg/79>
- Walde, A. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología en el Centro De Salud Semirural Pachacutec. Arequipa, 2018* [Tesis de Bachiller, Universidad Católica de Santa María].

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a91e1184-0b17-4791-9174-21092eaeba7e/content>

Zambrano, J. (2023). *Calidad de atención y satisfacción de pacientes odontológicos en un centro de salud, Chiclayo 2023* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/129908/Zambrano_GJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zhu, Y., Li, Y., Wu, M., y Fu, H. (2022). How do Chinese people perceive their healthcare system? Trends and determinants of public satisfaction and perceived fairness, 2006-2019. *BMC Health Services Research*, 22(1), 22. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07413-0>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o Rangos	Categoría	Escala de medición
Calidad de atención	La calidad de atención se define por la capacidad de los servicios de salud para alcanzar los criterios predefinidos que garantizan la satisfacción de las demandas y deseos de los pacientes. Esto abarca aspectos como la accesibilidad, la eficacia, la seguridad, la	Es la combinación de diversos factores y acciones que involucran tanto al odontólogo como a los pacientes para poder lograr una buena calidad de atención, esto es medido a través de un cuestionario.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Estados físicos de instalaciones • Limpieza de las instalaciones • Presentación personal de empleados • Materiales de comunicación • Señalización y área exclusiva 	Del 1 al 4	Malo (22-66)	Fuertemente en desacuerdo = 1 a Fuertemente de acuerdo =7	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de servicios programados • Oportunidad de la atención de urgencias • Resolución de problemas • Cuidado en el registro de atención 	del 5 al 9	Bueno (67-110)		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Sencillez de los trámites para la atención • Disposición para atender preguntas. • Agilidad del trabajo para la atención inmediata. 	del 10 a 13	Muy Bueno (111 – 154)		

comprensión y el trato amable hacia los pacientes, así como la eficacia en la gestión de los servicios de salud	Confiabilidad,	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos. • Idoneidad del personal • Confianza • Cumplimiento de medidas de seguridad • Capacidad necesaria 	del 14 a 17		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad en el trato • Comprensión de las necesidades de los usuarios • Horarios adecuados • Claridad en las orientaciones brindadas al usuario 	Del 18 a 22		

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o Rangos	Categoría	Escala de medición
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario se refiere al grado de cumplimiento experimentado por un individuo en relación con sus expectativas, necesidades y deseos al utilizar un producto o servicio específico	La satisfacción se medirá mediante indicadores y herramientas que se utilizarán para medir y evaluar la satisfacción del usuario en el contexto específico de la atención odontológica.	Dimensión Humana	Trato y Atención del Personal Respeto y Privacidad Interés y Cuidados	Del 1 al 7	Malo (20-47) Bueno (48-73) Muy Bueno (74 – 100)	Siempre = 5 Casi siempre = 4 Algunas Veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	Ordinal
			Técnico Científica	Orientación y Educación Comprensión de Indicaciones Confidencialidad	Del 8 al 14			
			Entorno	Limpieza y Orden de las Instalaciones Ventilación e Iluminación Gestión de Residuos	Del 15 al 20			

ANEXO 2: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Califique las PERCEPCIONES que se refieren a cómo usted **HA RECIBIDO** la atención en el servicio de Odontología. Utilice una escala numérica de 1 al 7.

Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en la clínica o de salud?							
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo en la clínica contó con mecanismos para atenderlo?							
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el odontólogo?							
6	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
7	¿La atención en el área de caja farmacia fue rápida?							
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	¿El odontólogo que le atendió le realizó un examen dental completo y minucioso?							
12	¿El odontólogo que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El odontólogo que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre su salud o resultado de su atención?							
18	Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	Los carteles, letreros o flechas de la clínica fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	¿La clínica contó con baños limpios para los pacientes?							
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre tu satisfacción en cuanto a la atención que recibes; para ello marca con una "X" en el casillero que creas conveniente.

Escala:

Nada satisfecho: 1

Insatisfecho: 2

Medianamente satisfecho: 3

Satisfecho: 4

Totalmente satisfecho: 5

INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN		ESCALA DE VALORACIÓN				
N°	DIMENSIÓN HUMANA	1	2	3	4	5
1	El personal le brindó un trato cordial y amable					
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes					
3	El tiempo de espera es aproximadamente de 20 minutos					
4	El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre problema de salud					
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención					
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente					
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio					
TECNICO- CIENTIFICA						
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido					
9	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a recetar					
10	Usted comprende las indicaciones en cuanto a las medicinas indicadas					
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar					
12	Encuentra en farmacia todos los medicamentos recetados por el odontólogo					
13	El tiempo que dura su consulta es suficiente					
14	El personal mantiene confidencialidad de su diagnostico					
ENTORNO						
15	La sala de espera de la clínica dental está limpia					
16	La sala de espera de la clínica dental tiene buena ventilación					
17	La sala de espera de la clínica dental está limpia y ordenada					
18	La sala de la clínica dental está bien iluminada					
19	Los baños que están cerca a la clínica dental están limpios permanentemente					
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la clínica dental					

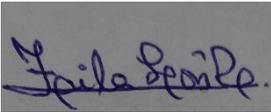
ANEXO 3. VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Ficha de validación de juicio de experto variable Satisfacción del usuario

Opinión de aplicabilidad	Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>	después de corregir <input type="checkbox"/>	No Aplicable <input type="checkbox"/>
Nombre del instrumento	Cuestionario de Satisfacción del usuario		
Objetivo del instrumento	Determinar la satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología de un Hospital de Chimbote, 2024		
Nombres y apellidos del experto	Deysi Judith Chavez Contreras		
Documento de identidad	47829489		
Años de experiencia en el área	5 años		
Máximo Grado Académico	Maestría		
Nacionalidad	Peruana		
Institución	ONG – Compassion		
Cargo	Trabajo y seguridad social		
Número telefónico	995626536		
Firma	 Deysi Judith Chávez Contreras DNI 47829489		
Fecha	05-06-2024		

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Suficiencia		Claridad		Coherencia		Relevancia		Observ.
			0	1	0	1	0	1	0	1	
HUMANA	Trato y Atención del Personal	El personal le brindó un trato cordial y amable	X		X		X		X		
		El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes	X		X		X		X		
	Respeto y Privacidad	El tiempo de espera es aproximadamente de 20 minutos	X		X		X		X		
		El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre problema de salud	X		X		X		X		
	Interés y Cuidados	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención	X		X		X		X		
		El personal de salud lo atiende cuidadosamente	X		X		X		X		
		El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio	X		X		X		X		
TECNICO-CIENTIFICA	Orientación y Educación	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido	X		X		X		X		
		El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a recetar	X		X		X		X		
		Usted comprende las indicaciones en cuanto a las medicinas indicadas	X		X		X		X		
	Comprensión de Indicaciones	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar	X		X		X		X		
		Encuentra en farmacia todos los medicamentos recetados por el odontólogo	X		X		X		X		
	Confidencialidad	El tiempo que dura su consulta es suficiente	X		X		X		X		
El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico		X		X		X		X			
ENTORNO	Limpieza y Orden de las Instalaciones	La sala de espera del hospital está limpia	X		X		X		X		
		La sala de espera del hospital tiene buena ventilación	X		X		X		X		
	Ventilación e Iluminación	La sala de espera del hospital está limpia y ordenada	X		X		X		X		
		La sala del hospital está bien iluminada	X		X		X		X		
	Gestión de Residuos	Los baños que están cerca del hospital están limpios permanentemente	X		X		X		X		
		Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca del hospital	X		X		X		X		

Ficha de validación de juicio de experto variable Satisfacción del usuario

Opinión de aplicabilidad	Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> [x]	después de corregir []	No Aplicable []
Nombre del instrumento	Cuestionario de Satisfacción del usuario		
Objetivo del instrumento	Determinar la satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología de un Hospital de Chimbote, 2024		
Nombres y apellidos del experto	León Roldan Zoila Estela		
Documento de identidad	07675465		
Años de experiencia en el área	9 años		
Máximo Grado Académico	Doctora		
Nacionalidad	Peruana		
Institución	UNE Enrique Guzmán y Valle		
Cargo	Docente		
Número telefónico	992736974		
Firma			
Fecha	05-06-2024		

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Suficiencia		Claridad		Coherencia		Relevancia		Observ.
			0	1	0	1	0	1	0	1	
HUMANA	Trato y Atención del Personal	El personal le brindó un trato cordial y amable	X		X		X		X		
		El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes	X		X		X		X		
	Respeto y Privacidad	El tiempo de espera es aproximadamente de 20 minutos	X		X		X		X		
		El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre problema de salud	X		X		X		X		
	Interés y Cuidados	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención	X		X		X		X		
		El personal de salud lo atiende cuidadosamente	X		X		X		X		
		El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio	X		X		X		X		
TECNICO-CIENTIFICA	Orientación y Educación	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido	X		X		X		X		
		El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a recetar	X		X		X		X		
		Usted comprende las indicaciones en cuanto a las medicinas indicadas	X		X		X		X		
	Comprensión de Indicaciones	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar	X		X		X		X		
		Encuentra en farmacia todos los medicamentos recetados por el odontólogo	X		X		X		X		
	Confidencialidad	El tiempo que dura su consulta es suficiente	X		X		X		X		
El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico		X		X		X		X			
ENTORNO	Limpieza y Orden de las Instalaciones	La sala de espera del hospital está limpia	X		X		X		X		
		La sala de espera del hospital tiene buena ventilación	X		X		X		X		
	Ventilación e Iluminación	La sala de espera del hospital está limpia y ordenada	X		X		X		X		
		La sala del hospital está bien iluminada	X		X		X		X		
	Gestión de Residuos	Los baños que están cerca del hospital están limpios permanentemente	X		X		X		X		
		Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca del hospital	X		X		X		X		

Ficha de validación de juicio de experto variable Satisfacción del usuario

Opinión de aplicabilidad	Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>	después de corregir <input type="checkbox"/>	No Aplicable <input type="checkbox"/>
Nombre del instrumento	Cuestionario de Satisfacción del usuario		
Objetivo del instrumento	Determinar la satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología de un Hospital de Chimbote, 2024		
Nombres y apellidos del experto	Paula Francisca Palacios Castro		
Documento de identidad	16161827		
Años de experiencia en el área	9 años		
Máximo Grado Académico	Magister		
Nacionalidad	Peruana		
Institución	UNE Enrique Guzmán y Valle		
Cargo	Docente		
Número telefónico	972692515		
Firma	 <small>MT. PAULA F. PALACIOS CASTRO DNI 16161827</small>		
Fecha	05-06-2024		

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Suficiencia		Claridad		Coherencia		Relevancia		Observ.
			0	1	0	1	0	1	0	1	
HUMANA	Trato y Atención del Personal	El personal le brindó un trato cordial y amable	X		X		X		X		
		El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes	X		X		X		X		
	Respeto y Privacidad	El tiempo de espera es aproximadamente de 20 minutos	X		X		X		X		
		El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre problema de salud	X		X		X		X		
	Interés y Cuidados	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención	X		X		X		X		
		El personal de salud lo atiende cuidadosamente	X		X		X		X		
		El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio	X		X		X		X		
TECNICO-CIENTIFICA	Orientación y Educación	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido	X		X		X		X		
		El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a recetar	X		X		X		X		
		Usted comprende las indicaciones en cuanto a las medicinas indicadas	X		X		X		X		
	Comprensión de Indicaciones	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar	X		X		X		X		
		Encuentra en farmacia todos los medicamentos recetados por el odontólogo	X		X		X		X		
	Confidencialidad	El tiempo que dura su consulta es suficiente	X		X		X		X		
El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico		X		X		X		X			
ENTORNO	Limpieza y Orden de las Instalaciones	La sala de espera del hospital está limpia	X		X		X		X		
		La sala de espera del hospital tiene buena ventilación	X		X		X		X		
	Ventilación e Iluminación	La sala de espera del hospital está limpia y ordenada	X		X		X		X		
		La sala del hospital está bien iluminada	X		X		X		X		
	Gestión de Residuos	Los baños que están cerca del hospital están limpios permanentemente	X		X		X		X		
		Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca del hospital	X		X		X		X		

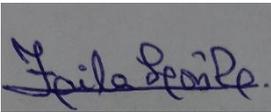
Ficha de validación de juicio de experto variable Calidad de Atención

Opinión de aplicabilidad	Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>	después de corregir <input type="checkbox"/>	No Aplicable <input type="checkbox"/>
Nombre del instrumento	Cuestionario de Calidad de Atención		
Objetivo del instrumento	Determinar la calidad de atención en el Servicio de Odontología de un Hospital de Chimbote, 2024		
Nombres y apellidos del experto	Deysi Judith Chavez Contreras		
Documento de identidad	47829489		
Años de experiencia en el área	5 años		
Máximo Grado Académico	Maestría		
Nacionalidad	Peruana		
Institución	ONG – Compassion		
Cargo	Trabajo y seguridad social		
Número telefónico	995626536		
Firma	 _____ Deysi Judith Chávez Contreras DNI 47829489		
Fecha	05-06-2024		

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Suficiencia		Claridad		Coherencia		Relevancia		Observ.
			0	1	0	1	0	1	0	1	
Elementos tangibles	• Estados físicos de instalaciones	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?		X		X		X		X	
	• Limpieza de las instalaciones • Presentación personal de empleados	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?		X		X		X		X	
	• Materiales de comunicación	¿Su atención se realizó según el horario publicado en la clínica o de salud?		X		X		X		X	
	• Señalización y área exclusiva	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo en la clínica contó con mecanismos para atenderlo?		X		X		X		X	
Capacidad de respuesta	• Cumplimiento de servicios programados	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el odontólogo?		X		X		X		X	
	• Oportunidad de la atención de urgencias	¿La atención en el área de admisión fue rápida?		X		X		X		X	
	• Resolución de problemas	¿La atención en el área de caja farmacia fue rápida?		X		X		X		X	
	• Cuidado en el registro de atención	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?		X		X		X		X	
		¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?		X		X		X		X	
Seguridad	• Sencillez de los trámites para la atención	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?		X		X		X		X	
	• Disposición para atender preguntas.	¿El odontólogo que le atendió le realizó un examen dental completo y minucioso?		X		X		X		X	

	• Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	¿El odontólogo que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X	X	X	X	
		¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?	X	X	X	X	
Confiabilidad,	• Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.	¿El odontólogo que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X	X	X	X	
	• Idoneidad del personal	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X	X	X	X	
	• Confianza	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X	X	X	X	
	• Cumplimiento de medidas de seguridad • Capacidad necesaria	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre su salud o resultado de su atención?	X	X	X	X	
Empatía	• Amabilidad en el trato	Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X	X	X	X	
	• Comprensión de las necesidades de los usuarios	Los carteles, letreros o flechas de la clínica fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X	X	X	X	
	• Horarios adecuados	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X	X	X	X	
	• Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	¿La clínica contó con baños limpios para los pacientes?					
		¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					

Ficha de validación de juicio de experto variable Calidad de Atención

Opinión de aplicabilidad	Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> [x]	después de corregir []	No Aplicable []
Nombre del instrumento	Cuestionario de Calidad de Atención		
Objetivo del instrumento	Determinar la calidad de atención en el Servicio de Odontología de un Hospital de Chimbote, 2024		
Nombres y apellidos del experto	León Roldan Zoila Estela		
Documento de identidad	07675465		
Años de experiencia en el área	9 años		
Máximo Grado Académico	Doctora		
Nacionalidad	Peruana		
Institución	UNE Enrique Guzmán y Valle		
Cargo	Docente		
Número telefónico	992736974		
Firma			
Fecha	05-06-2024		

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Suficiencia		Claridad		Coherencia		Relevancia		Observ.
			0	1	0	1	0	1	0	1	
Elementos tangibles	• Estados físicos de instalaciones	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?		X		X		X		X	
	• Limpieza de las instalaciones • Presentación personal de empleados	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?		X		X		X		X	
	• Materiales de comunicación	¿Su atención se realizó según el horario publicado en la clínica o de salud?		X		X		X		X	
	• Señalización y área exclusiva	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo en la clínica contó con mecanismos para atenderlo?		X		X		X		X	
Capacidad de respuesta	• Cumplimiento de servicios programados	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el odontólogo?		X		X		X		X	
	• Oportunidad de la atención de urgencias	¿La atención en el área de admisión fue rápida?		X		X		X		X	
	• Resolución de problemas	¿La atención en el área de caja farmacia fue rápida?		X		X		X		X	
	• Cuidado en el registro de atención	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?		X		X		X		X	
		¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?		X		X		X		X	
Seguridad	• Sencillez de los trámites para la atención	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?		X		X		X		X	
	• Disposición para atender preguntas.	¿El odontólogo que le atendió le realizó un examen dental completo y minucioso?		X		X		X		X	

	• Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	¿El odontólogo que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X	X	X	X	
		¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?	X	X	X	X	
Confiabilidad,	• Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.	¿El odontólogo que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X	X	X	X	
	• Idoneidad del personal	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X	X	X	X	
	• Confianza	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X	X	X	X	
	• Cumplimiento de medidas de seguridad • Capacidad necesaria	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre su salud o resultado de su atención?	X	X	X	X	
Empatía	• Amabilidad en el trato	Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X	X	X	X	
	• Comprensión de las necesidades de los usuarios	Los carteles, letreros o flechas de la clínica fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X	X	X	X	
	• Horarios adecuados	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X	X	X	X	
	• Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	¿La clínica contó con baños limpios para los pacientes?					
		¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					

Ficha de validación de juicio de experto variable Calidad de Atención

Opinión de aplicabilidad	Aplicable [x]	después de corregir []	No Aplicable []
Nombre del instrumento	Cuestionario de Calidad de Atención		
Objetivo del instrumento	Determinar la calidad de atención en el Servicio de Odontología de un Hospital de Chimbote, 2024		
Nombres y apellidos del experto	Paula Francisca Palacios Castro		
Documento de identidad	16161827		
Años de experiencia en el área	9 años		
Máximo Grado Académico	Magister		
Nacionalidad	Peruana		
Institución	UNE Enrique Guzmán y Valle		
Cargo	Docente		
Número telefónico	972692515		
Firma	 <small>MT. PAULA F. PALACIOS CASTRO DNI 16161827</small>		
Fecha	05-06-2024		

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Suficiencia		Claridad		Coherencia		Relevancia		Observ.
			0	1	0	1	0	1	0	1	
Elementos tangibles	• Estados físicos de instalaciones	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?		X		X		X		X	
	• Limpieza de las instalaciones • Presentación personal de empleados	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?		X		X		X		X	
	• Materiales de comunicación	¿Su atención se realizó según el horario publicado en la clínica o de salud?		X		X		X		X	
	• Señalización y área exclusiva	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo en la clínica contó con mecanismos para atenderlo?		X		X		X		X	
Capacidad de respuesta	• Cumplimiento de servicios programados	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el odontólogo?		X		X		X		X	
	• Oportunidad de la atención de urgencias	¿La atención en el área de admisión fue rápida?		X		X		X		X	
	• Resolución de problemas	¿La atención en el área de caja farmacia fue rápida?		X		X		X		X	
	• Cuidado en el registro de atención	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?		X		X		X		X	
		¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?		X		X		X		X	
Seguridad	• Sencillez de los trámites para la atención	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?		X		X		X		X	
	• Disposición para atender preguntas.	¿El odontólogo que le atendió le realizó un examen dental completo y minucioso?		X		X		X		X	
	• Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	¿El odontólogo que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?		X		X		X		X	
		¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?		X		X		X		X	
Confiabilidad,	• Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.	¿El odontólogo que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?		X		X		X		X	
	• Idoneidad del personal	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?		X		X		X		X	
	• Confianza	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?		X		X		X		X	

ANEXO 4. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Tabla 1.

Evidencia de las estadísticas de confiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.810	20

En la tabla 1, se muestra dentro de la evidencia del análisis de confiabilidad de la escala enfocada en la satisfacción del usuario arrojó un resultado de $\alpha=.810$, que, de acuerdo a los parámetros establecidos, se califica como **aceptable confiabilidad**, por lo que sus ítems a pesar de tener una baja consistencia interna y pueden ser aplicados a otras unidades de análisis.

Tabla 2.

Evidencia de las estadísticas de confiabilidad del instrumento de la variable de calidad de atención

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.950	15

En la tabla 2, se muestra dentro de la evidencia del análisis de confiabilidad de la escala enfocada en la calidad de atención arrojó un resultado de $\alpha=.950$, que, de acuerdo a los parámetros establecidos, se califica como **excelente confiabilidad**, por lo que sus ítems tienen una adecuada consistencia interna y pueden ser aplicados a otras unidades de análisis.

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología de un Hospital de Chimbote, 2024

Investigador: *Neil Martin Marchello Ojeda Electo*

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología de un Hospital de Chimbote, 2024**”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un Hospital de Chimbote, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus de Postgrado, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un Hospital de Chimbote, 2024; lo cual permitirá resolver los problemas de salud pública y mejorar nuestros servicios asistenciales.

Si usted decide participar en la investigación debe responder a la encuesta SERVPERF. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente del área de odontología del Hospital III EsSalud – Chimbote.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

En la presente investigación usted podrá realizar todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Si posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

La participación en la presente investigación no implica riesgos en su salud

Los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación lo cual redundará en beneficio de la salud pública.

Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Neil Martin Marchello Ojeda Electo, email: nema1998@hotmail.com y asesor Pascual Albitres, Rosa Gabriela, email: rosa.pascual@essalud.gob.pe. Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora :.....

Firma :

ANEXO 6: REPORTE DE SIMILITUD EN SOFTWARE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=18u=10880324888o=2428724035&lang=es&ro=103

feedback studio NEIL MARTIN MARCHELLO OJEDA ELECTO | Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología de un Hospital de Chimbote, 2024

Resumen de coincidencias **18 %**

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	hdl.handle.net	4 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	4 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %
4	xipe.insp.mx	<1 %
5	library.co	<1 %
6	repositorio.unheval.edu...	<1 %
7	apirepositorio.unh.edu...	<1 %
8	www.fce.unal.edu.co	<1 %
9	lanferencia.org	<1 %
10	www.coursehero.com	<1 %
11	Entregado a Chester C...	<1 %

Página: 1 de 28 | Número de palabras: 7933 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado | 16:35 7/08/2024

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología de un Hospital de Chimbote, 2024

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

AUTOR:
Ojeda Electo, Neil Martin Marchello (orcid.org/0000-0003-1774-6469)

ASESORES:
Dra. Pascual Albitres, Rosa Gabriela (orcid.org/0000-0003-4486-0726)
Dr. Castillo Saavedra Ericsson Felix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

LIMA - PERÚ
2024

ANEXO 7. ANÁLISIS COMPLEMENTARIO

Se utilizó el muestreo aleatorio simple como técnica probabilística y con ello una fórmula estadística adecuada para poblaciones finitas, asegurando que cada persona en la población tuviera una probabilidad conocida y mayor que cero de ser seleccionada. Esto garantizó que la muestra fuera representativa de toda la población de pacientes del Hospital de Chimbote (Arias et.al., 2022).

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{3982 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.5^2 * 3982 + (0.5 * 0.5)}$$

$n = 350$

ANEXO 8. AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA N° 128 -GRAAN-ESSALUD-2024

Chimbote, 17 de junio del 2024

Señor.

NEIL MARTIN MARCHELLO OJEDA ELECTO
Presente. -

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente, y asimismo en respuesta a su solicitud se les **AUTORIZA**, el desarrollo del proyecto de Investigación titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE UN HOSPITAL DE CHIMBOTE, 2024"; a su vez, recalcar que la información recabada para dicho estudio es eminentemente con fines académicos, los mismos que serán de absoluta confidencialidad para el grupo en estudio; asimismo, los resultados deberán ser presentados a la institución al finalizar la investigación, para los fines que se estime pertinente.

Por lo antes expuesto, mediante el presente documento se les otorga las facilidades del caso; a fin, que puedan desarrollar sin contratiempos la respectiva investigación en la Red Asistencial Ancash, concediéndole la autorización para recopilar los datos necesarios que le permita concluir con éxito su trabajo de investigación; a su vez, se les recuerda que deberán en todos los procesos salvaguardar la integridad y seguridad de nuestros usuarios, respetando nuestras normas institucionales.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Dra. Carol Torres Solano
GERENTE
RED ASISTENCIAL ANCASH
EsSalud

CGTS/rmca
C.C. Archivo.

	Área	Año	Correlativo
NIT	0543	2024	7283



ANEXO 9. ANÁLISIS DE NORMALIDAD

Tabla 5.

Análisis de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	.184	350	.000
Satisfacción de usuario	.098	350	.000

La tabla 1 muestra un análisis de normalidad utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov para dos variables: calidad de atención y satisfacción de usuario, por lo que, para ambas variables, el estadístico de Kolmogorov-Smirnov es .184 y .098 respectivamente, con 350 grados de libertad y un valor de significancia de .000, dado que los valores de significancia son menores a .05, se rechaza la hipótesis nula de que los datos siguen una distribución normal, concluyendo que tanto la calidad de atención como la satisfacción de usuario no siguen una distribución normal.