



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes
atendidos en el mes de febrero en un centro de salud Pátapo

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

AUTORA:

Br. Torres Vásquez, Wendy Yipsy (ORCID: 0000-0003-3500-3335)

ASESORA:

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID: 0000-0002-5342-0872)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en
Salud

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por darme salud y fortaleza para empezar este objetivo y culminarlo de la mejor manera. A mis padres, hermano y abuelos por el apoyo incondicional en todos los proyectos de mi vida. A mi esposo por ser mi soporte y darme la fuerza necesaria para no rendirme.

Agradecimiento

A Dios por darme fortaleza y guiarme para seguir adelante, con su bendición y amor.

A mi asesora, la Dra. Judit Muñoz, por el tiempo y dedicación para orientarme en esta investigación con sus conocimientos.

Índice de contenidos

| | |
|--|-----|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 11 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 11 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 12 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 12 |
| 3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos | 13 |
| 3.5 Procedimientos | 14 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 14 |
| 3.7 Aspectos éticos... .. | 14 |
| IV. RESULTADOS | 15 |
| V. DISCUSIÓN | 20 |
| VI. CONCLUSIONES | 24 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 24 |
| REFERENCIAS..... | 25 |
| ANEXOS..... | 34 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1..... | 15 |
| Relación entre satisfacción de los pacientes atendidos y calidad de atención en el centro de salud de Pósope Alto en el Distrito de Pátapo. Febrero, Año 2020 | |
| Tabla 2..... | 16 |
| Correlación entre la satisfacción de los pacientes atendidos y calidad de atención en el centro de salud de Pósope Alto en el Distrito de Pátapo. Febrero, Año 2020 | |
| Tabla 3..... | 16 |
| Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud de Pósope Alto en el Distrito de Pátapo. Febrero, Año 2020 | |
| Tabla 4..... | 17 |
| Frecuencia de la variable satisfacción de los pacientes según dimensiones | |
| Tabla 5..... | 18 |
| Nivel de calidad de atención odontológica que se brinda en el centro de salud de Pósope Alto en el distrito de Pátapo, Febrero, 2020 | |
| Tabla 6..... | 19 |
| Frecuencia de la variable calidad de atención odontológica según dimensiones | |

Resumen

Esta investigación tiene el objetivo de establecer la relación que existe entre la calidad en el servicio odontológico y la satisfacción de los usuarios atendidos en febrero en el centro de salud Pósope Alto en el distrito de Pátapo. El diseño del estudio es de tipo transversal, descriptivo, correlacional, retrospectivo. Se evaluó a 53 pacientes que cumplieron con los criterios de selección, que se atendieron en el período establecido. Se les aplicó dos cuestionarios seleccionados en el modelo SERVPERF de 10 y 11 preguntas respectivamente para evaluar las variables satisfacción y calidad. Los instrumentos fueron validados por 3 expertos, obtuvieron un 0,9 de coeficiente de validez de contenido y un coeficiente de confiabilidad de 0,8 para ambos. Se utilizó el programa estadístico SPSS vs.23 para el análisis y procesamiento de datos. Se obtuvo el 75% de los pacientes percibidos en un nivel regular de satisfacción y el 62% manifestado en un alto nivel de calidad de atención odontológica. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.414 y un nivel de significancia de 0,01, lo que comprueba la hipótesis planteada. La conclusión fue que si existe relación entre las variables del estudio.

Palabras clave: Satisfacción, calidad, atención odontológica

Abstract

This research aims to establish the relationship between the quality of the dental service and the satisfaction of the users attended in February at the Pósope Alto health center in the Pátapo district. The study design is cross-sectional, descriptive, correlational, retrospective. Fifty-three patients who met the selection criteria were evaluated, and were treated within the established period. Two selected questionnaires were applied to them in the SERVPERF model of 10 and 11 questions respectively to evaluate the variables satisfaction and quality. The instruments were validated by 3 experts, they obtained a 0.9 of content validity coefficient and a reliability coefficient of 0.8 for both. The statistical program SPSS vs. 23 was used for data analysis and processing. It was obtained 75% of the patients perceived in a regular level of satisfaction and 62% manifested in a high level of quality of dental care. A Spearman correlation coefficient of 0.414 and a significance level of 0.01 were obtained, which confirms the hypothesis presented. The conclusion was that there is a relationship between the study variables.

Keywords: Satisfaction, quality, dental service

I. INTRODUCCIÓN

La mayoría de sistemas de salud alrededor del mundo, conforme han ido pasando los años, han mejorado en diferentes aspectos. Definitivamente unos países más que otros, sin embargo existen aún muchas deficiencias que faltan corregir para que los pacientes reciban una mejor atención y se refleje la calidad en los servicios de los diferentes establecimientos de salud a nivel mundial. Por ejemplo en Cuba, la satisfacción de los usuarios adquiere una relevancia importante y se utiliza como instrumento para medir la calidad de servicios. Así, quienes administran los recursos puedan lograr mejorar las estrategias de salud pública. Por lo tanto se considera un reto, lograr niveles aceptables de satisfacción en los pacientes. “Se cree necesario, para conseguir un buen nivel de satisfacción de los pacientes, incorporar sistemas de gestión para poder asegurar que la atención sanitaria sea efectiva” (Banegas, 2014, p. 965). Así mismo en España, el resultado del trabajo realizado por el profesional de salud se refleja en la satisfacción del paciente y por lo tanto se considera una medida de calidad. Se utiliza para sustentar diferentes modelos asistenciales y así poder brindar servicios de calidad. En la atención sanitaria de primer nivel, la provisión y organización de servicios es muy diferente en cada país. (Reolid et al, 2018, p. 129). “Se cree que se debería utilizar instrumentos internacionalmente estandarizados y validados para que los resultados ayuden a mejorar las debilidades en los distintos servicios sanitarios” (Batbaatar, et al, 2016, p. 1).

En Colombia, la satisfacción es considerada un factor multidimensional y un determinante que nos indica si atención médica es de calidad. Su evaluación ha ido tomando importancia en el tiempo, los factores principales que influyen y en los cuales se debería trabajar para incrementar los niveles de satisfacción son la cortesía, la atención, el tiempo de espera y la comunicación. Una buena medición de la satisfacción permite a las instituciones identificar las deficiencias. (Arteta y Palacio, 2018, p. 630). Por otro lado en Arabia Saudita, “se evalúa la satisfacción respecto a la atención odontológica, es fundamental determinar su nivel para el fortalecer el servicio y la práctica de la salud bucal”. Se considera que el éxito de un tratamiento en el servicio dental puede evaluarse por el grado de satisfacción de los pacientes. Existen diversas investigaciones de todo el mundo que informan

sobre la satisfacción después de una atención médica, sin embargo sobre la atención odontológica son escasas. (Rashid et al, 2014, p. 353). En Irán, un método exitoso para la evaluación estratégica y para lograr mejorar la calidad de servicios es obteniendo información acerca de la percepción del paciente. Con respecto al área de odontología, se hacen diferentes planes para mejorar las atenciones y se cree que con la satisfacción de los usuarios y sus necesidades, se puede reducir el dolor y ansiedad que puedan sentir. (Bahadori et al, 2015, p. 679)

A nivel nacional se han obtenidos niveles muy bajos de satisfacción en el sector salud respecto a los servicios sanitarios y esto se debe a las deficiencias que los pacientes refieren respecto a la calidad de servicio. Para evaluar el resultado de un sistema sanitario, es necesario realizar encuestas a los usuarios sobre la satisfacción que perciben de las atenciones recibidas. (Acosta et al, 2011, p. 2). El estado peruano está en un constante análisis sobre la demanda de pacientes que requieren atención médica y se evalúa que tan accesibles son los servicios de salud para los usuarios. Es muy importante conocer a profundidad qué está pasando con el sistema de salud para hacer una buena distribución y organización de recursos que se asignan a este sector. (Vidalon, 2019, p. 2). En el servicio de Odontología a nivel nacional también se ha observado altos niveles de insatisfacción de pacientes. Con toda la información que nos transmiten los medios de comunicación y lo que se encuentra en internet, las personas conocen cada vez más acerca de los tratamientos y buscan satisfacer necesidades tanto estéticas como funcionales para mejorar su masticación y sonrisa con el objetivo de sentirse bien. (Hernández, 2018, p. 14). “Los usuarios de servicios de salud de hoy, están más educados y conscientes, por lo tanto demandan servicios superiores” (Pantouvakis & Bouranta, 2014, p.684).

En la actualidad el problema que se percibe es la insatisfacción por parte de los pacientes atendidos en las diferentes instituciones de salud con respecto al área de odontología. Por ejemplo en Lambayeque, en la provincia de Chiclayo, en el distrito de Pátapo, algunos pacientes del establecimiento refieren que se podría mejorar la atención que ellos reciben. Consideran que existen algunos determinantes que influyen en la calidad de prestaciones como por ejemplo la inadecuada infraestructura e instalaciones del consultorio, el número de recursos

humanos no va de acuerdo a la demanda de pacientes, unidades dentales deficientes, insumos e instrumental odontológico insuficientes, entre otros. El objetivo primordial en la actualidad en el sector salud es ofrecer servicios de calidad. Un alto grado de satisfacción en el usuario se verá reflejado en la asistencia constante de la persona al servicio del centro de salud hasta terminar sus tratamientos. Es muy importante la comunicación del operador con el paciente para poder evaluar su percepción. (Trant, et al, 2019, p.2). En el estudio “*Gestión y calidad de los servicios de salud del Centro de Salud Posope Alto*” se evidencia otras causas por las que existe insatisfacción de los pacientes en otros servicios del establecimiento, como por ejemplo la falta de cortesía por parte de los profesionales de salud, poca orientación e interés para atender y dar solución a sus problemas de salud, además de lo ya mencionado anteriormente. (López, 2019, p. 3).

Según la problemática detallada, se hizo el siguiente planteamiento: ¿Existe relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención en el servicio de odontología que se brinda en el centro de salud de Pósope Alto, Pátapo?

Respecto a la justificación teórica, los resultados aportarán conocimiento sobre las percepciones de los pacientes, esto ayudará a mejorar la atención con el fin de beneficiar al paciente. Enfocándonos en la justificación práctica, con los resultados se podrá brindar a los usuarios un servicio de calidad logrando un nivel de satisfacción alto. Y en la justificación metodológica se considera que en el ámbito local no existen muchos estudios sobre ambas variables en el servicio de odontología por lo que se cree necesario realizar esta investigación relacionándolas para generar aportes para posteriores estudios relacionados con el tema.

Como hipótesis de investigación se ha planteado lo siguiente: si existe una significativa relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de Salud Pósope Alto, Pátapo. Por lo cual, el presente estudio tiene como objetivo general: Establecer la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención odontológica brindada en el centro de salud. Y como objetivos específicos: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud, establecer la frecuencia de la

variable satisfacción de los pacientes según dimensiones, conocer el nivel de calidad de atención odontológica que se brinda en el centro de salud, determinar la frecuencia de la variable calidad de atención odontológica según dimensiones.

II. MARCO TEÓRICO

Existen estudios internacionales respecto al tema, por ejemplo Sánchez L. (2012) en su estudio realizado en México evaluó a 246 pacientes mediante una encuesta validada por juicio de expertos. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes y establecer la relación con sus dimensiones: accesibilidad, infraestructura, tiempo de espera, trato personal y tiempo de consulta. Se encontró relación estadísticamente significativa en la dimensión accesibilidad con el tiempo de trámite de consulta; en la dimensión infraestructura respecto a iluminación, en sala de espera con respecto a la limpieza, temperatura y el mobiliario. Respecto a la dimensión tiempo de espera no se encontró relación significativa; en la dimensión trato recibido se encontró relación estadísticamente significativa en trato recibido en admisión y por el profesional médico. Y finalmente en la dimensión tiempo de consulta si se encontró relación significativa. Se puede concluir que en la mayoría de dimensiones existe una relación positiva con la satisfacción. (p. 1,66). Así también Bahadori M., et al (2015) en su estudio titulado *“Factores que afectan la calidad del servicio dental”* evaluaron a 385 pacientes para identificar que determinantes afectan la calidad de atención dental que se ofrece según la percepción del paciente. Todas las dimensiones mostraron coeficientes de correlación mayores a 0.5 según los resultados. La dimensión capacidad de respuesta tuvo una influencia considerable en la calidad de servicio. Las dimensiones empatía y fiabilidad tuvieron efectos relativamente similares. Se llegó a la conclusión que existe relación entre la calidad de servicio y todas las dimensiones mencionadas (p. 678, 685). Lora-Salgado, et al, en su investigación realizada en Colombia, tuvo el objetivo de describir el nivel de satisfacción de los usuarios y el nivel de calidad en el área de odontología del establecimiento. Se evaluó a 277 pacientes y se encontró lo siguiente: la mayoría de participantes fueron mujeres, en promedio la edad fue de 39 años, se encontró

que un porcentaje de 97,8 percibió que la atención es muy buena y el 99,3% de los usuarios manifestaron satisfacción respecto a la atención. Se llegó a la conclusión que los usuarios perciben satisfactoriamente las atenciones sanitarias recibidas (2016, p.1). Por otro lado en Brasil, Rocha et al (2017), en el estudio *“La importancia de la evaluación de expectativas y percepciones para mejorar la calidad del servicio dental”* evaluaron la calidad en el servicio en odontología en cuatro compañías en dos estados de Brasil, Sao Paulo y Minas Gerais. Utilizaron el cuestionario SERVQUAL para evaluar las percepciones y expectativas de los pacientes sobre la atención dental. Fueron 379 personas en la primera evaluación donde se manifestaron las expectativas y 155 en la segunda fase donde se evaluaron las percepciones. La primera encuesta la completaron aquellas personas que no habían recibido tratamiento dental y aceptaban participar y la segunda fase la completaban aquellos que terminaban con su tratamiento. Se determinó que la mayor prevalencia de insatisfacción en las dimensiones tangibles y de confiabilidad fueron las mujeres, la dimensión empatía presentó un alto nivel de insatisfacción según las personas de mayor edad y los pacientes con menor alfabetización en la dimensión seguridad (p.568). Así mismo en la investigación *“Comparing repeat and first visit patients' satisfaction with service quality at Medunsa Oral Health Centre”* se evaluó la satisfacción del paciente con su experiencia en el centro de salud oral. Las tasas de satisfacción de los pacientes por primera vez y de repetición se determinaron y compararon. Se utilizó un cuestionario SERVQUAL estandarizado utilizado previamente para evaluar los datos de los participantes del estudio. Consistió en 16 preguntas que calificaron principalmente declaraciones positivas de seis dimensiones de calidad de servicio utilizando una escala Likert de cinco categorías de respuesta. Dos tercios de ambos grupos de pacientes estuvieron satisfechos en general. Las diferencias en las tasas de satisfacción para todas las dimensiones de calidad del servicio no fueron estadísticamente significativas. El acceso, la empatía, la confiabilidad y lo tangible ejercieron una influencia significativa. Se llegó a la conclusión que la satisfacción del paciente fue alta; no se encontraron diferencias entre los grupos de estudio. (Mthethwal y Chabikulill, 2016, p. 1). Así mismo, en el estudio *“Patient waiting time and satisfaction at a Tertiary Dental School”* evaluó a 149 pacientes que aceptaron mediante un consentimiento participar de la investigación. El objetivo principal fue medir la asociación entre la

satisfacción y los tiempos de espera del paciente, y la intención de volver a visitar o remitir a otros al Centro de Salud Oral Medunsa (MOHC). Se realizó una encuesta descriptiva durante un período de tres meses (agosto a octubre) mediante un cuestionario. Se recopilaron datos sobre los tiempos de espera en cada sección del hospital. El tiempo medio de espera para consultas fue de 84 minutos aproximadamente. La satisfacción sobre el tiempo de espera, el estado del hospital y la calidad de la atención oscilaron entre 60% y 80%. Las percepciones sobre el tiempo de espera, la justificación del tiempo de espera, la intención de volver a visitar y referir a otros se asociaron significativamente con la satisfacción del paciente. Es poco probable que los pacientes que perciben que sus tiempos de espera sean largos vuelvan a visitar o remitan a familiares o amigos a las instalaciones en el futuro. Se llegó a la conclusión que el tiempo de espera es el factor más contribuyente para la satisfacción del paciente. (Motloba, et al, 2018, p. 1)

Por otro lado en el ámbito nacional en la investigación *“Calidad de atención odontológica y satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo”* se evaluó a 30 gestantes para establecer la asociación entre la calidad de servicio odontológico y el grado de satisfacción al acudir al área de odontología. Un cuestionario con modelo SERVQUAL fue aplicado. Se procedió al análisis estadístico para establecer la relación y se obtuvo lo siguiente: la investigadora encontró una relación significativa entre ambas variables con un moderado coeficiente positivo de 0,683. En la dimensión seguridad un moderado coeficiente positivo de 0,421. En la dimensión elementos tangibles con un alto coeficiente positivo de 0,709. En la dimensión empatía se encontró un moderado coeficiente positivo de 0,624 y en la dimensión capacidad de respuesta un moderado coeficiente positivo de 0,674. No se halló asociación significativa en fiabilidad con un bajo coeficiente positiva de 0,240. La conclusión fue que existe relación significativa entre la calidad y satisfacción de las pacientes gestantes que acuden al puesto de salud El Carmen-Olivo. (Albújar, 2018, p.13, 53). Así también Odam & Prudencio (2018) en su estudio realizado en Tacna, evaluaron a 226 extranjeros a través de encuestas basadas en el modelo SERVPERF para conocer la relación entre variables. Se obtuvo como resultados que de las cinco dimensiones evaluadas, empatía y capacidad de respuesta son las más influyentes

para la calidad según los extranjeros. Se llegó a la conclusión que existen determinantes relacionados significativamente con la calidad de atención odontológica en Tacna (p.73). En Lima por ejemplo Canzio (2019) en su estudio *“Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018”* evaluó a 382 usuarios externos mediante encuestas basadas en el modelo SERVPERF para conocer la relación que existe entre las variables y los resultados fueron los siguientes: La capacidad de respuesta fue la primera dimensión más relevante, se confirmó la existencia de una relación significativamente positiva. La segunda dimensión más relevante fue elementos tangibles, seguido de fiabilidad, seguridad y por último empatía. Se concluyó que existe relación entre las variables estudiadas. Se comprobó la alta correlación mediante una evaluación estadística (rho de Spearman) de los resultados (p.84-88). De igual manera en la investigación de Ybarra en Huaraz se evaluó a 78 usuarios externos mediante un cuestionario SERVQUAL con el objetivo de determinar si existe relación entre las variables. Los resultados fueron los siguientes: se estableció un nivel medio de satisfacción y se demostró un coeficiente de 0.504 entre las variables. Se llegó a la conclusión que existe asociación directa entre la satisfacción y calidad (2017, p.46).

Además Vásquez en su investigación realizada en Ayacucho, en la cual se evaluó a 62 usuarios del establecimiento de salud para establecer la relación entre las variables. El investigador utilizó una encuesta SERVQUAL y encontró lo siguiente; el 16% de los encuestados refirieron estar satisfechos con la atención, el 79% estaba moderadamente satisfecho y solo el 5% se consideraba insatisfecho. En cuanto a la relación se determinó un coeficiente de correlación de 0.632 (Rho Spearman). Se demostró una relación significativa entre ambas variables. (2018, p.6). Hernández también realizó un estudio en Ica, en el cual evaluó a 74 pacientes mediante un cuestionario SERVQUAL. Los resultados fueron los siguientes: se determinó un alto nivel de relación respecto a las variables mencionadas con un coeficiente de 0,830. En la dimensión empatía se halló un coeficiente de 0,775, en elementos tangibles (0,426), en la dimensión seguridad (0,777), en la dimensión fiabilidad (0,818) y finalmente en capacidad de respuesta (0,818). Como conclusión se demostró una relación significativa entre variables. (2018, p.12)

Por otro lado en el ámbito local Bustamante en su realizado en una clínica de una universidad de Chiclayo, determinó el nivel de satisfacción de las personas que acudieron al servicio odontológico de la clínica. Se observó que el 43,2% de los pacientes mostraron satisfacción con el tiempo de espera. Respecto a la competencia del profesional, el 53,8% de los pacientes estaba totalmente de acuerdo con el trabajo minucioso de su dentista. El 67,4% manifestaron que su operador fue amable y atento en su trato y el 69,5% refirió estar muy satisfecho con los resultados de su tratamiento. Se llegó a la conclusión que existe satisfacción por parte de los pacientes atendidos (2014, p. 50, 51). Así mismo en el estudio realizado en un centro médico militar en Lambayeque se evaluó a 111 pacientes mediante 2 instrumentos; uno para medir la satisfacción y otro para medir la calidad. El objetivo fue establecer si existe relación. Los resultados demostraron la insatisfacción de los pacientes en el consultorio dental; el 73% de los pacientes refirió una calidad regular. La conclusión fue que existe relación significativa entre las variables (Carrera, 2017, p.10). Además existe un solo estudio en Pósope Alto, en el cual se evaluó a 35 trabajadores y 96 usuarios que se atienden en el establecimiento de salud, con el objetivo de identificar el nivel de gestión evaluando la percepción del personal que trabaja en el centro y determinar la calidad del servicio sanitario según lo que percibe el paciente. Se aplicó dos cuestionarios y los datos obtenidos mostraron lo siguiente: Con respecto a la gestión se identificó un nivel regular en todas las dimensiones: control (48.6%), dirección (65.7%), organización (74.3%) y planificación (57.1%). Y con respecto a calidad de servicio, se encontró un nivel bueno en las dimensiones: Seguridad (53%), empatía (60%). Y se demostró un nivel regular en: Fiabilidad (56%), elementos tangibles (66%) y capacidad de respuesta (80%). (López, 2019, p.8)

Existen diferentes conceptos respecto a las variables que se quieren estudiar: calidad de servicio y satisfacción del paciente. Uno de los primeros autores en hablar de satisfacción del paciente fue Donabedian, A. (1966), afirmó que es “El resultado de la interacción entre el paciente y el profesional de la salud” (p.692). También Pascoe, G. (1983) define de manera simple la satisfacción, para él “es la comparación de lo subjetivo con la experiencia del paciente al salir de la atención sanitaria” y la considera como “una respuesta actitudinal del usuario como resultado

a su interacción con el servicio” (p.186). Años más tarde, Kotler, P. la define como “La comparación del resultado percibido de la persona en relación a sus expectativas que resulta en el sentimiento de decepción o placer” (2003, p.61). Otro autor como Espejo, D. (2018) considera que la satisfacción es “la actitud del paciente después de recibir los tratamientos planificados”. “Considera que la satisfacción dependerá de diversos factores como el nivel de educación, sexo, nivel socio-económico y la edad del paciente” (p.1). En la actualidad, “la satisfacción se utiliza como indicador para identificar que necesita cambiar para mejorar las atenciones, evaluar la calidad de los servicios de salud y para comparar sistemas de salud”. “También sirve para identificar a consumidores con poca aceptación de los servicios”. (Hernández, 2018, p. 26)

“Para lograr el éxito en un centro de atención médica, uno de los factores más importantes es la satisfacción de los pacientes”. (Manzoor, et al, 2019, p. 1). “Se puede obtener la satisfacción de las personas mediante la interacción con el profesional médico y la constante mejora de los servicios” (Ali Shah & Hadi, 2019, p.595). “En el 2018, La OMS (Organización Mundial de la Salud), actualizó su lista de referencias global de indicadores básicos de salud, en el cual se incluyó la satisfacción del paciente como indicador para medir la calidad y seguridad de la atención en el sistema de salud” (Jinlin & Mao; 2019, p.1). Se consideran 3 dimensiones para evaluar la satisfacción y se tienen los siguientes conceptos de cada una: Confiabilidad se refiere a “realizar una prestación de servicio de manera segura y eficiente”; validez es “la característica de un servicio brindado eficazmente y de manera óptima” y lealtad es “la conducta de fidelidad que tiene el usuario a la prestación del servicio”. (Albújar, 2018, p. 26)

En la dimensión confiabilidad es fundamental se cumpla con el servicio respecto a los horarios establecidos del profesional, además que se le brinde seguridad al paciente, que exista precisión en el diagnóstico por lo cual es importante hacer un buen examen clínico. En la dimensión validez se evalúa la satisfacción respecto a una adecuada atención y a la implementación de materiales e insumos en el establecimiento, además se evalúa si el paciente espera mucho tiempo para recibir la atención. En la dimensión lealtad es importante comprobar si

el usuario siente compromiso con el servicio y si está motivado para cumplir con sus citas. (Jesús, 2017, p. 26)

Respecto a la variable calidad, la OMS, la define respecto a los servicios sanitarios como “la situación en la que se le diagnostica y se trata de manera correcta de acuerdo a los factores biológicos y a los conocimientos científicos actuales, con una exposición mínima de riesgos, costo de recursos mínimos y la mayor satisfacción del usuario” (Martínez y Ruiz, 2001, p. 247). Bustamante también define calidad como “satisfacer con procedimientos óptimos, las necesidades razonables de los usuarios”. Existe un modelo de cuestionario: SERVQUAL, el cual establece la calidad de servicio en función a las expectativas del paciente sobre la percepción del servicio que recibe. Este modelo fue elaboración de Parasuraman, Berry y Zeithaml en 1988. Nos ayuda a definir los factores determinantes para la calidad de servicio. (Javed, et al, 2018, p. 4) Las dimensiones evaluadas en este cuestionario son cinco: Fiabilidad (“Desempeñar el servicio que se promete cuidadosamente y de manera fiable”), elementos tangibles (“estado de instalaciones físicas y equipos”), empatía (“Atención personalizada, es la capacidad de comprender al paciente y sus emociones”), seguridad (“El conocimiento del profesional y su habilidad para inspirar confianza”), capacidad de respuesta (“Disposición para responder la necesidad del paciente, brindándole de un servicio oportuno”). (Bustamante W., 2018, p.21, 22). Este modelo incluye 2 instrumentos de 22 ítems cada uno. En el primero se evalúa las expectativas y en el segundo se mide percepciones del paciente con respecto al servicio recibido. Existe otro modelo de cuestionario elaborado por Cronin y Taylor en 1992. El modelo SERVPERF, se enfoca solo en las percepciones de la atención que recibió. Este modelo consta de 1 solo cuestionario de 22 ítems basados en las cinco dimensiones anteriormente mencionadas. (Odam y Prudencio, 2017, p. 17). Se considera un factor importante medir la calidad y debe abordarse desde la perspectiva del paciente, debido a que ellos proporcionan una información única y válida sobre la atención que recibieron. (Mohamed & Azizan, 2015, p. 300). “La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción y lealtad del paciente en organizaciones sanitarias” (Ahmed, Tarique, & Arish, 2017, p. 2). “El nivel de calidad se refleja en la percepción del paciente sobre los servicios prestados durante su visita” (Amarantou, et al, 2019, p.201). “Hoy en día, la calidad es un

factor fundamental en los sectores industriales y de servicios para conseguir el rendimiento máximo de las inversiones y minimizar costos” (Ahmed, et al, 2018, p.3).

En las dimensiones de calidad hay diferentes indicadores que se evalúan para cumplir con el nivel que se quiere lograr. En la dimensión fiabilidad se observa si se cumple el orden de llegada para la atención. Es importante saber si hay oportunidad de la atención para todos. En la dimensión elementos tangibles es importante valorar el estado físico y limpieza de las instalaciones y la presentación personal del profesional. En la dimensión empatía se determina la amabilidad por parte del profesional, y si el horario del servicio cubre la necesidad de atención de la población. En la dimensión seguridad es fundamental que el paciente perciba la capacidad del profesional para hacer un buen diagnóstico y tratamiento. Se debe cumplir con todas las medidas de bioseguridad para lograr un buen nivel en esta determinante. En la dimensión capacidad de respuesta se evalúa si el dentista responde a todas las dudas del paciente y si su atención es inmediata y precisa. (Jesús, 2017, p. 38)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Aplicada

Enfoque de investigación: El presente estudio de investigación tiene un enfoque cuantitativo. Según Hernández Sampieri, et al (2014) en este tipo de estudio “se recolectarán datos y se analizarán para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p.4).

Diseño de investigación

Es no experimental, transversal, descriptivo, correlacional y retrospectivo. Según Hernández Sampieri, et al (2014), “las investigaciones no experimentales son aquellas en las que no se manipulan las variables y los fenómenos solo se observan para analizarlos” (p.149). “Los estudios

transversales son los que, en un solo momento, recopilan datos” (p.151). “Los estudios descriptivos buscan especificar características importantes” (p.80). “Los correlacionales buscan establecer el grado de asociación entre dos o más variables en un contexto en particular” (p.81).

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Calidad de atención

Definición conceptual: Según la OMS es “la situación en la que se diagnostica y se trata correctamente al paciente según los conocimientos científicos actuales”.

Definición operacional: Se aplicó un cuestionario de 11 ítems basado en el modelo SERVPERF para medir la variable calidad.

Variable dependiente: Satisfacción del paciente

Definición conceptual: Según la Espejo es “la actitud del paciente después de recibir los tratamientos planificados”.

Definición operacional: Se aplicó un cuestionario de 10 ítems basado en el modelo SERVPERF para medir la variable satisfacción.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población y muestra

La población está constituida por todos los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud de Pósope Alto, Pátapo en Febrero del año 2020. Se atendió a 202 pacientes durante ese período. Estos pacientes cumplieron con algunos criterios para ser seleccionados:

Criterios de Inclusión: Pacientes mayores de 18 de años de edad, pacientes continuadores, pacientes que acepten participar del estudio

Criterios de Exclusión: Pacientes menores de edad, pacientes nuevos, pacientes referidos, pacientes que no acepten participar del estudio.

Muestreo

El tipo de muestreo que se utilizó fue no probabilístico por conveniencia debido a que se seleccionó directamente a los participantes que fueron parte del estudio.

Muestra

Según el tamaño de muestra obtenido y considerando los criterios de inclusión y exclusión, la muestra está conformada por 53 pacientes mayores de edad.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos es la encuesta y el instrumento es un cuestionario diseñado y validado por 3 expertos en el tema. Se diseñó dos instrumentos para medir las variables, uno de 10 ítems que se enfocan en la variable satisfacción del paciente y otro de 11 ítems para medir la variable calidad de atención.

Validez

El instrumento diseñado se envió a 3 expertos para la validación por juicio de expertos mediante coeficiente de validez de contenido (CVC) y se obtuvo un 0,9 en ambos cuestionarios.

Confiabilidad

El coeficiente de confiabilidad utilizado fue Alfa de Cronbach para evaluar las respuestas dadas por los expertos y se determinó que los instrumentos son confiables debido a que se obtuvo un valor de 0,83 en el instrumento de satisfacción y un 0,82 en el de calidad, lo que nos indica un valor bueno para el análisis de consistencia.

3.5 Procedimientos

En primer lugar se pidió la autorización del gerente del centro de salud para el acceso a la información que se necesita y posterior recolección de datos. Debido a la situación actual que estamos viviendo por la pandemia por el Covid-19, se obtuvo del registro de atenciones del consultorio los números telefónicos de los pacientes que se atendieron en el servicio odontológico del centro de salud Pósope Alto durante el período establecido. Se seleccionó los pacientes que cumplieran con los criterios de exclusión e inclusión y a los seleccionados se les preguntó vía telefónica si aceptaban participar del estudio y se procedió a realizar las preguntas de los cuestionarios, para luego evaluar las respuestas y organizar los resultados.

3.6 Método de análisis de datos

Se utilizó los programas Microsoft Office Excel 2013 y el programa estadístico SPSS vs 23. Se presentan en tablas los datos obtenidos de acuerdo a las dimensiones de las variables. Se analizó e interpretó para realizar la discusión. Para contrastar la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman. Para establecer los niveles de cada variable, se tuvieron en cuenta los siguientes valores:

| BAREMACIÓN | |
|------------|---------|
| Niveles | Puntaje |
| Bajo | 1-20 |
| Medio | 21-39 |
| Alto | 40-50 |

Fuente: Elaboración propia

3.7 Aspectos éticos

Este estudio se realizó bajo los siguientes principios éticos: el respeto es el pilar fundamental para el desarrollo de la investigación, debido a que se respetó

la voluntad de cada persona para decidir si participa o no. La honestidad también forma parte de los aspectos éticos que se tuvo en cuenta, debido a que todos los datos son veraces, se trabajó con las respuestas de los pacientes de acuerdo a la realidad. Se consideró también la confidencialidad de las respuestas dadas por los usuarios.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Establecer la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención odontológica brindada en el centro de salud.

Tabla 1

Relación entre satisfacción de los pacientes atendidos y calidad de atención en el centro de salud de Pósope Alto en el Distrito de Pátapo. Febrero, Año 2020.

| | | Satisfacción de los pacientes | | | |
|---|--------------|--------------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | | Bajo | Medio | Alto | Total |
| Calidad de atención odontológica | Bajo | 1,9% | 0,0% | 0,0% | 1,9% |
| | Medio | 3,8% | 32,1% | 0,0% | 35,8% |
| | Alto | 1,9% | 43,4% | 17,0% | 62,3% |
| Total | | 7,5% | 75,5% | 17,0% | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1, se observó que el 7,5% de los usuarios atendidos tiene un nivel de satisfacción bajo respecto a la atención odontológica, mientras que el 75,5% tiene un nivel medio, y sólo el 17% presenta un nivel alto. Por otro lado, se observó que el 1,9% de los pacientes indican que el nivel de calidad de la atención odontológica es bajo, mientras que 35,8% indica que tiene un nivel de calidad medio, y, finalmente 62,3% afirma que presenta un alto nivel de calidad.

Tabla 2

Correlación entre la satisfacción de los pacientes atendidos y calidad de atención en el centro de salud de Pósope Alto en el Distrito de Pátapo. Febrero, Año 2020.

| | | | Nivel de Satisfacción | Nivel de Calidad |
|------------------------|-------------------------------------|----------------------------|------------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Nivel de Satisfacción | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,414* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 53 | 53 |
| | Nivel de Calidad de atención | Coeficiente de correlación | ,414* | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | ,002 | . | |
| N | | 53 | 53 | |

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2, se determinó que la relación entre el nivel de satisfacción y nivel de calidad de atención es significativa con un nivel de significancia de 0,01 y un coeficiente de Spearman de 0,4, comprobando la hipótesis planteada.

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud

Tabla 3

Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud de Pósope Alto en el distrito de Pátapo, Febrero, 2020

| Nivel de satisfacción | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Bajo | 4 | 7,55 |
| Medio | 40 | 75,47 |
| Alto | 9 | 16,98 |
| Total | 53 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3, se observó que el 75,47 % de los pacientes tienen un nivel medio de satisfacción respecto a la atención odontológica, mientras que el 16,98 % opinan que el nivel es alto. Finalmente sólo el 7,55% indica que es bajo.

Objetivo específico 2: Establecer la frecuencia de la variable satisfacción de los pacientes según dimensiones

Tabla 4

Frecuencia de la variable satisfacción de los pacientes según dimensiones

| | SATISFACCIÓN | | | | | |
|---------------------------------------|---------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | CONFIABILIDAD | | VALIDEZ | | LEALTAD | |
| | N | % | N | % | N | % |
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 3.8% | 0 | 0% | 0 | 0.0% |
| En desacuerdo | 2 | 3.8% | 2 | 4% | 2 | 3.8% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 24.5% | 25 | 47% | 25 | 47.2% |
| De acuerdo | 27 | 50.9% | 25 | 47% | 25 | 47.2% |
| Totalmente de acuerdo | 9 | 17.0% | 1 | 2% | 1 | 1.9% |
| TOTAL | 53 | 100% | 53 | 100% | 53 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4, se muestra que para la dimensión confiabilidad, el 50,9% del total de pacientes entrevistados indican estar de acuerdo con la responsabilidad del odontólogo en su trabajo, el 17% refieren estar totalmente de acuerdo, mientras que el 24,5% se muestra indiferente y solo un 7,6% está en desacuerdo. Para la dimensión validez se halló que el 47% manifestaron estar de acuerdo con la atención adecuada que les brindó el profesional, el 47% indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 2% estuvo totalmente de acuerdo y solo el 4% refirió estar en desacuerdo. Por otro lado, para la dimensión lealtad, el 47% se mostró de acuerdo con el compromiso que sienten para acudir a sus citas debido a que el profesional los motiva a culminar con sus tratamientos, un 47% manifestó su

indiferencia, un 7,6% se encontró en desacuerdo y solo un 1,9% estaba totalmente de acuerdo.

Objetivo específico 3: Conocer el nivel de calidad de atención odontológica que se brinda en el centro de salud.

Tabla 5

Nivel de calidad de atención odontológica que se brinda en el centro de salud de Pósope Alto en el distrito de Pátapo, Febrero, 2020

| Calidad de atención | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Bajo | 1 | 1.89 |
| Medio | 19 | 35.85 |
| Alto | 33 | 62.26 |
| Total | 53 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 se observó que el 62,26% de los pacientes indica que el nivel de calidad de atención odontológica en el centro de salud es alto, mientras que el 35,85% indica que es medio, y finalmente el 1,89% de pacientes indica que el nivel de calidad es bajo.

Objetivo específico 4: Determinar la frecuencia de la variable calidad de atención odontológica según dimensiones.

Tabla 6

Frecuencia de la variable calidad de atención odontológica según dimensiones

| CALIDAD DE ATENCIÓN | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------|-------|------------|------|------------------------|-------|-----------|------|---------|------|
| | ELEMENTOS TANGIBLES | | FIABILIDAD | | CAPACIDAD DE RESPUESTA | | SEGURIDAD | | EMPATIA | |
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 1.9% | 2 | 4% | 1 | 1.9% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0.0% | 5 | 9% | 0 | 0.0% | 1 | 2% | 1 | 2% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 8 | 15.1% | 10 | 19% | 9 | 17.0% | 6 | 11% | 6 | 11% |
| De acuerdo | 36 | 67.9% | 26 | 49% | 30 | 56.6% | 30 | 57% | 30 | 57% |
| Totalmente de acuerdo | 8 | 15.1% | 10 | 19% | 13 | 24.5% | 16 | 30% | 16 | 30% |
| TOTAL | 53 | 100% | 53 | 100% | 53 | 100% | 53 | 100% | 53 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6, se observó la frecuencia de las respuestas respecto a la variable calidad según sus dimensiones. Se muestra que para elementos tangibles, el 67,9% del total de pacientes, manifiesta estar de acuerdo con las instalaciones y con la presentación personal del odontólogo, y solo el 1,9% está en total desacuerdo. En fiabilidad, se observó que el 49% del total de pacientes se encontró de acuerdo con el cumplimiento de la atención respetando el orden de llegada y la oportunidad la tienen todos para ser atendidos. Sin embargo un 10% se mostró en desacuerdo. Para capacidad de respuesta, se encontró que el 56,6% está de acuerdo con la habilidad del dentista para la atención y para resolver sus dudas, solo el 1,9% se encuentra en total desacuerdo. En seguridad, el 57% de los usuarios manifestaron estar de acuerdo con las medidas de bioseguridad en el consultorio dental y con la capacidad del odontólogo para solucionar problemas en su campo. De igual manera para empatía, el 57% de los pacientes mostraron estar

de acuerdo con la amabilidad del personal en el momento de la atención, sin embargo un 2% no estaba de acuerdo con los horarios del servicio.

V. DISCUSIÓN

Según los resultados de esta investigación, se procedió a analizar y a comparar los datos con diferentes estudios que tienen en común las variables evaluadas. En la tabla 1 se observa la relación entre ambas variables, se obtuvo como resultado, que el 75,5% del total de pacientes encuestados manifiestan un nivel medio de satisfacción, el 17% refirió un nivel alto y solo el 7,5% de los usuarios indican un nivel bajo de satisfacción respecto a la atención que recibieron en el establecimiento de salud del distrito de Pátapo. Estos resultados se comparan con los datos de la investigación de Raymundo (2018), en el cual se observó que el 56,25% de los pacientes del centro de salud de Ocucaje en Ica percibían un nivel alto de satisfacción, el 43,75% manifestaron un nivel regular y no se registró insatisfacción por parte de los pacientes evaluados, lo que nos indica que en dicho establecimiento se ofrece una adecuada atención odontológica (p.40). Por otro lado, Herrera (2017) en su investigación realizada en un centro de salud de Chorrillos, mostró que “el 44,5% de los pacientes evaluados estaban muy satisfechos con la atención recibida, el 50,9% manifestaron una regular satisfacción y el 4,6% no estaba satisfecho con el servicio” (p.58).

Además en la tabla 1, se observó que el 62,3% de los pacientes manifiestan un nivel alto de calidad, el 35,8% indicó un nivel medio de calidad y por último el 1,9% de los pacientes refirieron un nivel bajo. Se compara con los resultados obtenidos por Herrera en su estudio realizado en Lima, en el cual “el 41,8% de los usuarios reportaron un muy buen nivel de calidad respecto a la atención dental, el 54,5% refirió un buen nivel de calidad y solo el 3,6% manifestaba que la calidad de atención era mala”. (2017, p.58). Además en el estudio realizado por Hinostroza (2018) en un centro de salud de Ayacucho, encontró los siguientes resultados: “el 53,3% manifestó una regular calidad de servicio dental, mientras que el 33,3% refirió alto nivel de calidad y solo el 13,3% indicó baja calidad” (p.32).

En la tabla 2, se determinó la correlación existente entre satisfacción y calidad de atención. Se reportó un nivel de significancia de 0,01 y una correlación de 0,414 (Spearman), que nos indica que la relación es significativa, de esta manera se comprueba el planteamiento de la hipótesis en esta investigación. Se compara con los resultados del estudio realizado por Vásquez (2018) en el cual se demostró “un coeficiente de 0,632 (Spearman) y un nivel de significancia de 0,05”, se determinó que existe una relación significativa entre las variables (p.69). De la misma manera Ybarra (2017) en su estudio realizado en Huaraz, comprobó que “existe una asociación significativa entre la calidad y satisfacción de pacientes que se atendieron en el puesto de salud de Olleros mediante un coeficiente de 0,504” (p.41). Además Hernández (2018) en la investigación que realizó en Ica, determinó un coeficiente positivo de 0,830 confirmando que existe relación significativa.

En la tabla 3, se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud de Pósope Alto en Pátapo durante el mes de febrero del presente año. El 75,47% de los pacientes atendidos reportaron un nivel medio de satisfacción respecto a la atención en el servicio odontológico, el 16,98 % refirió un alto nivel de satisfacción y finalmente el 7,55% del total de pacientes evaluados indica un nivel bajo de satisfacción. Se hace la comparación con los resultados del estudio realizado en Cuba, Díaz (2017) determinó que “el 73,1% de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía maxilofacial estaban satisfechos y el 26,9% estaban insatisfechos” (p.177). Por otro lado Peralta (2018) en su estudio realizado en Paraguay en un hospital percibió que “el 39,6% de pacientes manifestó satisfacción y el 60,3% refirió insatisfacción” (p.47). Así también, Huerta (2015) demostró con los resultados de su estudio realizado en Lima que había una satisfacción global del 92,3% de los pacientes atendidos en dicho nosocomio. (p.32). Así mismo en un estudio de México realizado por Gerónimo, et al. (2017) se estableció que “solo el 8,5% de pacientes atendidos en un centro de salud de Tabasco refirieron estar satisfechos con la atención recibida, mientras que el 91,5% manifestaron insatisfacción” (p.13).

En la tabla 4 se determinó con qué frecuencia los pacientes evaluados respondieron respecto a las dimensiones de la variable satisfacción. Se encontró que para confiabilidad el 50,9% del total refirieron estar de acuerdo con la responsabilidad del dentista para cumplir sus horarios de trabajo, y con la precisión al momento de explicar el diagnóstico, el 24,5% no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17% se encontraba totalmente de acuerdo y solo el 7,6% estaba en desacuerdo. Para la dimensión validez, el 47% manifestaron indiferencia respecto a la atención que recibieron, el 47% estaba de acuerdo y manifestó eficiencia por parte del personal, un 4% se mostró en desacuerdo y un 2% estaba totalmente de acuerdo. Para la dimensión lealtad, el 47% se mostró de acuerdo con el compromiso que sienten para acudir a sus citas debido a que el profesional los motiva a culminar con sus tratamientos, un 47% manifestó su indiferencia, un 7,6% se encontró en desacuerdo y solo un 1,9% estaba totalmente de acuerdo. Estos resultados se comparan con los datos obtenidos por Raymundo (2018), en su investigación realizada en Ica, encontró que para la dimensión confiabilidad, el 100% de los pacientes refirieron estar totalmente satisfechos con la atención recibida, mientras que para la dimensión validez, solo el 55% percibieron satisfacción, sin embargo para la dimensión lealtad, el 75% refirió un buen nivel de satisfacción (p.41). Por otro lado, Quijaite observó que en un centro de salud de Ica, solo el 28% manifestó satisfacción, mientras que el 66% refirió una moderada satisfacción y el 6% percibió insatisfacción. (2018, p.40)

En la tabla 5 se estableció el nivel de calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud de Pósope Alto. Se obtuvo como resultados que el 62,26% de los pacientes manifestaron un alto nivel de calidad de atención odontológica, el 35,85% indicó un nivel medio, solo el 1,89% de usuarios refirió que el nivel de calidad es bajo. Estos resultados difieren con los obtenidos en la investigación de Carrera (2017), se observó que “el 73% de los pacientes manifiestan que el nivel de calidad es regular, mientras que el otro 27% opina que la calidad es buena” (p.44). Así mismo, Hernández (2018) obtuvo como resultados de su investigación realizada en Ica que “el 37,5% de los pacientes evaluados refieren que la calidad es regular y el 62,5% de los pacientes considera que la calidad es buena” (p.43). Por otro lado, Ybarra demostró que el 61,5% del total de

los pacientes evaluados en su estudio percibieron un nivel medio de calidad en el servicio dental en un centro de salud de Huaraz, mientras que el 35,9% refirieron que el nivel es alto y solo el 2,6% de los usuarios manifestaron un nivel bajo. (p.39)

En la tabla 6 se determinó la frecuencia de las respuestas de los usuarios respecto a la variable calidad según las 5 dimensiones que se evaluaron. Se encontró lo siguiente: para la dimensión elementos tangibles el 67,9% del total de los pacientes manifestaba estar de acuerdo, en la dimensión fiabilidad el 49% del total estaba de acuerdo, para capacidad de respuesta el 56,6% refirió estar de acuerdo, y en la dimensiones seguridad y empatía el 47% se encontraba de acuerdo. Comparando estos resultados con los del estudio de Raymundo (2018), se observó que en esta investigación en elementos tangibles, el 56,25% de los pacientes refirieron un buen nivel de calidad, en la dimensión capacidad de respuesta, el 87,5% percibió un buen nivel de calidad, mientras que en las dimensiones de empatía, seguridad y fiabilidad, el 100% de los usuarios manifestaron que era buena la calidad de atención. (p.38). Así también, Quijaite (2018) encontró que, en la dimensión elementos tangibles, solo el 16% refería que el nivel de calidad era bueno, el 70% manifestó un nivel regular y el 14% percibió un nivel deficiente. En la dimensión fiabilidad, solo el 14% se mostró conforme con la calidad de atención, en capacidad de respuesta, el 24% indicó una buena calidad. Para la dimensión seguridad, solo el 6% y para la dimensión empatía, el 16% refirieron un nivel bueno (p.37).

VI. CONCLUSIONES

1. Solo el 17% de pacientes atendidos que fueron entrevistados, manifestaron un nivel de satisfacción alto.
2. El 62,3% del total de usuarios evaluados, percibieron un nivel alto de calidad en la atención dental recibida.
3. La dimensión que predominó en la variable satisfacción, fue confiabilidad con el 50,9% de los pacientes de acuerdo.
4. El 4% de pacientes refirieron un nivel bajo de satisfacción respecto a la dimensión validez.
5. Elementos tangibles fue la dimensión que predominó en la variable calidad de atención, con un 67,9% de los usuarios de acuerdo.
6. El 9% de usuarios manifestó un bajo nivel de calidad respecto a la dimensión fiabilidad.
7. Finalmente, respecto a la hipótesis planteada se determinó que existen evidencias significativas para demostrar que el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos del Centro de Salud de Pósope Alto se relaciona con el nivel de calidad de atención.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la institución mejorar la calidad de atención en el servicio de odontología para así, incrementar el nivel de satisfacción del paciente.
2. Se recomienda al jefe del establecimiento, realizar otra investigación posteriormente para evaluar las mejoras en el servicio, se podría estudiar las demás áreas del centro de salud.
3. Se recomienda al jefe del servicio, realizar un estudio para proponer estrategias de mejora y así, corregir las deficiencias encontradas en esta investigación según los resultados obtenidos.

Referencias

- Acosta, L., Burrone, M., Lopez de Neira, M., Lucchese, M., Cometto, C., & Ciuffolini, B. (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Revista Electrónica Trimestral de Enfermería*, 1-13.
- Ahmed, S., Liu, S., Mahmoudi, A., & Nawaz, M. (2018). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *The International Journal of Health Planning and Management*, 1-15.
- Ahmed, S., Tarique, K., & Arish, I. (2017). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 1-12.
- Albújar, R. (24 de Mayo de 2018). *Calidad de atención odontológica y satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018 (Tesis de Maestría)*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/33288>
- Ali Shah, S., & Hadi, N. (2019). SERVICE QUALITY DIMENSIONS AND PATIENT SATISFACTION: A. *Journal of Ayub Medical College Abbottabad*, 593–601.

- Amarantou, V., Chatzoudes, D., Kechagia, V., Chatzoglou, & Prodromos. (2019). The Impact of Service Quality on Patient Satisfaction and Revisiting Intentions: The Case of Public Emergency Departments. *Quality Management in Healthcare Journal*, 200-208.
- Arteta, L., & Palacio, K. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*, 629-636.
- Bahadori, M., Raadabadi, M., Ravangard, R., & Baldacchino, D. (2015). Factors affecting dental service quality . *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 678 - 689.
- Banegas, J. (2014). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 965-970.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M., & Amenta, P. (2016). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in Public Health*, 1-13.
- Bustamante, W. (16 de Febrero de 2015). *Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo, 2014*. Obtenido de Repositorio de Tesis USAT: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/320>
- Canzio, C. (24 de Julio de 2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018*. Obtenido de Repositorio Universidad San Ignacio de Loyola:

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf

Carrera, A. (24 de Octubre de 2017). *Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque-2017 (Tesis de Maestría)*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22098>

Díaz, J., & Yáñez, Y. (2017). Nivel de satisfacción multidimensional en pacientes atendidos en un servicio de cirugía maxilofacial. *MEDISAN*, 174-180.

Donabedian, A. (2005). Evaluating the Quality of Medical Care (1966). *A Multidisciplinary Journal of Population Health and Health Policy*, 691–729.

Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L., & Ramos, K. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista Salud Quintana Roo*, 11-15.

Hernández, M. (20 de Marzo de 2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología del C.S La Angostura, Junio 2018*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29816>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hinostroza, G. (10 de Abril de 2018). *Percepción de Calidad de Atención por Usuario: Servicio de Odontología puesto de Salud de San Cristóbal - Ayacucho. 2018 (Tesis de Maestría)*. Obtenido de Repositorio Digital

Institucional Universidad Cesar Vallejo:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/31070>

Huerta, E. (18 de Marzo de 2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero 2015*. Obtenido de Repositorio de Tesis Digitales CYBERTESIS:
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4033>

INEI. (s.f de Diciembre de 2014). *Biblioteca Nacional del Perú*. Obtenido de Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del Aseguramiento Universal en Salud:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf

Javed, S., Liu, S., Mahmoudi, A., & Nawaz, M. (2018). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *International Journal of health planning and management*, 1-15.

Jesús, H. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8778>

Kotler, P., Keller, K., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2003). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson.

- Liu, J., & Mao, Y. (2019). Patient Satisfaction with Rural Medical Services: A Cross-Sectional Survey in 11 Western Provinces in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1-15.
- Lopez, P. (25 de Noviembre de 2019). *Gestión y calidad de los servicios de salud del Centro de Salud Posope Alto* . Obtenido de Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/38783>
- Lora-Salgado, I., Tirado-Amador, L., Montoya-Mendoza, J., & Simancas-Pallares, M. (2016). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia . *Revista Nacional Odontologica*, 31-40.
- Maggi, W. (02 de Febrero de 2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Obtenido de Repositorio Digital UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Ali, S. (2019). Patient Satisfaction With Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1-16.
- Martínez, F., & Ruiz, J. M. (2001). *Manual de gestión de riesgos sanitarios*. Madrid: Díaz de Santos.

- Mohamed, B., & Azizan, N. (2015). Perceived service quality's effect on patient satisfaction and behavioural compliance. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 300-314.
- Morales-Sánchez, L., & García-Ubaque, J. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 128-134.
- Motloba, P., Ncube, O., Makwakwa, L., & Machete, M. (2018). Patient waiting time and satisfaction at a Tertiary Dental School. *South African Dental Journal*, 1-4.
- Mthethwal, S., & Chabikulill, N. (2016). Comparing repeat and first visit patients' satisfaction with service quality at Medunsa Oral Health Centre. *South African Dental Journal*, 1-4.
- Murcia, L. (26 de Junio de 2015). *PROPUESTAS DE MEJORA PARA LOS PROCESOS DE LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA CON EL PROPÓSITO DE ESTANDARIZAR LOS PROCESOS PARA GARANTIZAR UNA MAYOR CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS CON MIRAS AL PROCESO DE ACREDITAC.* Obtenido de Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Javeriana : <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/18959>
- Odam, H., & Prudencio, R. (14 de Abril de 2017). *Factores que influyen a la calidad del servicio odontológico en la ciudad de Tacna: según pacientes extranjeros, año 2017.* Obtenido de Repositorio Universidad San Ignacio de Loyola:

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8445/1/2018_Odam-Zevallos.pdf

Pantouvakis, A., & Bouranta, N. (2014). Quality and price – impact on patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 684 - 696.

Pascoe, G. (1983). Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis. *Science Direct*, 185-210.

Peralta, R., Ruiz, C., Benítez, N., Fleitas, A., Franco, A., & Ortega, J. (2018). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional . *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 41-53.

Quijaite, L. (SF de 2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma. Junio 2018. (Tesis Maestría)*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29953>

Rashid, S., Ramalingam, S., Al Beladi, A., & Al Habib, A. (2014). PATIENTS' SATISFACTION WITH THE DENTAL CARE PROVIDED BY DENTAL STUDENTS. *Journal of Ayud Medical College Abbottabad-Pakistan*, 353-356.

Raymundo, R. (21 de Marzo de 2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de salud Ocucaje, Ica, Junio 2018. (Tesis de Maestría)*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29957>

- Reolid, R., Flores, M., López, M., Briones, F., Alcantud, P., Azorín, M., & Fernández, M. (2018). Satisfacción de los pacientes atendidos en dos modelos asistenciales de Atención Primaria distintos, en España y Portugal. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 128-136.
- Rocha, J., Pinto, A., Batista, M., Simpson, J., & Ambrosano, G. (10 de July de 2017). *The importance of the evaluation of expectations and perceptions to improve the dental service quality* . Obtenido de Emerald Insight: <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2016-0008>
- Sánchez, L. (19 de Mayo de 2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. (Tesis de Maestría)*. Obtenido de Colección Digital UANL: <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080256485.PDF>
- Torres, G., & León, R. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Revista Estomatológica Herediana*, 122-132.
- Trant, A., Sxekely, B., Mougalian, S., & al, e. (2019). The impact of communication style on patient satisfaction. *Breast Cancer Research and Treatment*, 349-356.
- Vásquez, A. (21 de Marzo de 2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29992>

Vidalon, G. (11 de Julio de 2019). *Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho (Tesis de Maestría)*. Obtenido de Repositorio de Tesis Digitales CYBERTESIS: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/10612>

Ybarra, L. (19 de Marzo de 2017). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros – Huaraz, 2017 (Tesis de Maestría)*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29684>

ANEXO 1**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítem | Escala | Instrumento |
|---------------------------|--|--|------------------------------|--|---|------------------------------|--------------------|
| Satisfacción del paciente | La actitud del paciente después de recibir los tratamientos planificados. (Espejo) | Se aplicó un cuestionario de 10 ítems basado en el modelo SERVPERF para medir la variable satisfacción | Confiabilidad Validez | Cumplimiento del servicio Seguridad Precisión del diagnóstico Atención adecuada | 1. ¿Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo? 2. ¿El dentista le brindo seguridad al momento de la atención? 3. ¿El dentista fue claro y preciso al explicarle el diagnóstico? 4. ¿Cree usted que el dentista realiza una atención oportuna? 5. ¿Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental? | Ordinal Escala Likert | Cuestionario |

| | | | | | | | | |
|---------------------|---|--|---------------------|---|--|---------|---------------|--------------|
| | | | Lealtad | <p>Eficiencia</p> <p>Satisfacción</p> <p>Compromiso del usuario</p> <p>Motivación</p> | <p>6. ¿Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera?</p> <p>7. ¿Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista?</p> <p>8. ¿Usted percibió que la atención recibida fue de calidad?</p> <p>9. ¿Usted cumple con acudir puntualmente a sus citas?</p> <p>10. ¿Usted se encuentra motivado por la atención recibida?</p> | | | |
| Calidad de atención | La situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos | Se aplicó un cuestionario de 11 ítems basado en el modelo SERVPERF para medir la variable calidad. | Elementos tangibles | <p>Estado físico y limpieza de las instalaciones</p> <p>Presentación</p> | <p>11. ¿El consultorio dental siempre está limpio y ventilado?</p> <p>12. ¿El consultorio dental se encuentra en buenas condiciones?</p> | Ordinal | Escala Likert | Cuestionario |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | <p>actuales de la ciencia. (Definición según la OMS)</p> | | <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> | <p>personal de empleados</p> <p>Cumplimiento de servicios</p> <p>Oportunidad de atención</p> <p>Disposición para atender preguntas</p> <p>Agilidad del trabajo para la atención inmediata</p> <p>Cumplimiento de medidas de bioseguridad</p> | <p>13. ¿El dentista suele estar bien presentable (tiene uniforme limpio y buena imagen)?</p> <p>14. ¿La atención se realiza respetando el orden de llegada?</p> <p>15. ¿La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos?</p> <p>16. ¿Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara?</p> <p>17. ¿Consideras que el dentista es hábil en la atención?</p> <p>18. ¿Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de bioseguridad cuando te atiende (como lavado de manos,</p> | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|---------|--|---|--|--|
| | | | Empatía | <p>Capacidad necesaria</p> <p>Amabilidad en el trato</p> <p>Horarios adecuados</p> | <p>uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)?</p> <p>19. ¿Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes?</p> <p>20. ¿El dentista lo atiende con amabilidad y empatía?</p> <p>21. ¿Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas?</p> | | |
|--|--|--|---------|--|---|--|--|

ANEXO 2

INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CUESTIONARIO

Investigador: Cirujano dentista Wendy Yipsy Torres Vásquez

DATOS DEL PACIENTE

Nombre y Apellidos: _____

Edad: ____ Sexo: ____

| | |
|---------------------------------------|----------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Totalmente de acuerdo | 5 |

Según la leyenda, marque con una (X) solo una opción de acuerdo a su criterio

| SATISFACCIÓN DEL PACIENTE | | ESCALA | | | | |
|---------------------------|--|--------|---|---|---|---|
| N° | CONFIABILIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo? | | | | | |
| 2 | ¿El dentista le brindó seguridad al momento de la atención? | | | | | |
| 3 | ¿El dentista fue claro y preciso al explicarle el diagnóstico? | | | | | |
| | VALIDEZ | | | | | |
| 4 | ¿Cree usted que el dentista realiza una atención oportuna? | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental? | | | | | |
| 6 | ¿Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera? | | | | | |
| 7 | ¿Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista? | | | | | |
| 8 | ¿Usted percibió que la atención recibida fue de calidad? | | | | | |
| | LEALTAD | | | | | |
| 9 | ¿Usted cumple con acudir puntualmente a sus citas? | | | | | |
| 10 | ¿Usted se encuentra motivado por la atención recibida? | | | | | |

INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCIÓN

| CALIDAD DE ATENCIÓN | | ESCALA | | | | |
|-------------------------------|--|---------------|----------|----------|----------|----------|
| N° | ELEMENTOS TANGIBLES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿El consultorio dental siempre está limpio y ventilado? | | | | | |
| 12 | ¿El consultorio dental se encuentra en buenas condiciones? | | | | | |
| 13 | ¿El dentista suele estar bien presentable (tiene uniforme limpio y buena imagen)? | | | | | |
| FIABILIDAD | | | | | | |
| 14 | ¿La atención se realiza respetando el orden de llegada? | | | | | |
| 15 | ¿La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos? | | | | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | |
| 16 | ¿Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara? | | | | | |
| 17 | ¿Consideras que el dentista es hábil en la atención? | | | | | |
| SEGURIDAD | | | | | | |
| 18 | ¿Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de bioseguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)? | | | | | |
| 19 | ¿Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes? | | | | | |
| EMPATÍA | | | | | | |
| 20 | ¿El dentista lo atiende con amabilidad y empatía? | | | | | |
| 21 | ¿Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas? | | | | | |

ANEXO 3

VALIDACION DE INSTRUMENTO

VALIDACIÓN POR EXPERTOS

INSTRUMENTOS PARA MEDIR SATISFACCION DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCION

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Oblitas Alvarado, Dilza Luzmila

Especialidad del validador: Magister en Estomatología

25/05/2020



Luzmila Oblitas Alvarado
CIRUJANO DENTISTA
C.P. 19072

Firma del experto

INSTRUMENTOS PARA MEDIR SATISFACCION DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCION

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Pinella Vega, Melissa

Especialidad del validador: Magister en Estomatología

25/05/2020



CD. Melissa Pinella Vega
CIRUJANO DENTISTA
COP. 36083

Firma del experto

INSTRUMENTOS PARA MEDIR SATISFACCION DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCION

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Onofre Lamadrid, Manuel Fernando

Especialidad del validador: Magister en Gestión de Servicios de Salud

25/05/2020



M. CD. Manuel Onofre Lamadrid
CIRUJANO DENTISTA
COP. 58094
E-Salud

Firma del experto

COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO

| VALIDEZ DE CONTENIDO | | | | | | | | |
|--|--------|--------|--------|-----------------|----------------|------------|------------|-------------------|
| INSTRUMENTO PARA MEDIR VARIABLE SATISFACCIÓN | | | | | | | | |
| ÍTEMS | JUEZ 1 | JUEZ 2 | JUEZ 3 | S _{xi} | M _x | CVG | Pei | CVC |
| Ítem 01 | 20 | 19 | 20 | 59 | 2.95 | 0.98333333 | 0.03703704 | 0.9462963 |
| Ítem 02 | 20 | 20 | 19 | 59 | 2.95 | 0.98333333 | 0.03703704 | 0.9462963 |
| Ítem 03 | 20 | 18 | 20 | 58 | 2.9 | 0.96666667 | 0.03703704 | 0.92962963 |
| Ítem 04 | 20 | 19 | 20 | 59 | 2.95 | 0.98333333 | 0.03703704 | 0.9462963 |
| Ítem 05 | 20 | 19 | 20 | 59 | 2.95 | 0.98333333 | 0.03703704 | 0.9462963 |
| Ítem 06 | 19 | 20 | 20 | 59 | 2.95 | 0.98333333 | 0.03703704 | 0.9462963 |
| Ítem 07 | 20 | 19 | 20 | 59 | 2.95 | 0.98333333 | 0.03703704 | 0.9462963 |
| Ítem 08 | 19 | 18 | 20 | 57 | 2.85 | 0.95 | 0.03703704 | 0.91296296 |
| Ítem 09 | 20 | 20 | 20 | 60 | 3 | 1 | 0.03703704 | 0.96296296 |
| Ítem 10 | 20 | 19 | 20 | 59 | 2.95 | 0.98333333 | 0.03703704 | 0.9462963 |
| | | | | | | | | 0.94296296 |

| VALIDEZ DE CONTENIDO | | | | | | | | |
|---|--------|--------|--------|-----------------|----------------|------------|------------|-------------------|
| INSTRUMENTO PARA MEDIR VARIABLE CALIDAD | | | | | | | | |
| ÍTEMS | JUEZ 1 | JUEZ 2 | JUEZ 3 | S _{xi} | M _x | CVG | Pei | CVC |
| Ítem 01 | 20 | 19 | 20 | 59 | 2.95 | 0.98333333 | 0.03703704 | 0.9462963 |
| Ítem 02 | 19 | 20 | 20 | 59 | 2.95 | 0.98333333 | 0.03703704 | 0.9462963 |
| Ítem 03 | 20 | 19 | 20 | 59 | 2.95 | 0.98333333 | 0.03703704 | 0.9462963 |
| Ítem 04 | 20 | 19 | 20 | 59 | 2.95 | 0.98333333 | 0.03703704 | 0.9462963 |
| Ítem 05 | 20 | 20 | 19 | 59 | 2.95 | 0.98333333 | 0.03703704 | 0.9462963 |
| Ítem 06 | 20 | 19 | 20 | 59 | 2.95 | 0.98333333 | 0.03703704 | 0.9462963 |
| Ítem 07 | 20 | 18 | 20 | 58 | 2.9 | 0.96666667 | 0.03703704 | 0.92962963 |
| Ítem 08 | 20 | 19 | 20 | 59 | 2.95 | 0.98333333 | 0.03703704 | 0.9462963 |
| Ítem 09 | 19 | 20 | 20 | 59 | 2.95 | 0.98333333 | 0.03703704 | 0.9462963 |
| Ítem 10 | 20 | 19 | 20 | 59 | 2.95 | 0.98333333 | 0.03703704 | 0.9462963 |
| Ítem 11 | 20 | 19 | 20 | 59 | 2.95 | 0.98333333 | 0.03703704 | 0.9462963 |
| | | | | | | | | 0.94478114 |

CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

VARIABLE SATISFACCIÓN

| CUESTIONARIO 1 SATISFACCIÓN | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------|------------|------|
| | ÍTEM 01 | ÍTEM 02 | ÍTEM 03 | ÍTEM 04 | ÍTEM 05 | ÍTEM 06 | ÍTEM 07 | ÍTEM 08 | ÍTEM 09 | ÍTEM 10 | SUMA |
| EXPERTO 1 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 19 | 20 | 19 | 20 | 20 | 198 |
| EXPERTO 2 | 19 | 20 | 18 | 19 | 19 | 20 | 19 | 18 | 20 | 19 | 191 |
| EXPERTO 3 | 20 | 19 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 199 |
| VARIANZA | 0.22222222 | 0.22222222 | 0.88888889 | 0.22222222 | 0.22222222 | 0.22222222 | 0.22222222 | 0.66666667 | 0 | 0.22222222 | |

| | |
|---------------------------|--------------------|
| Alfa | 0.838206628 |
| K(Número de ítems) | 10 |
| Vi(Varianza de cada ítem) | 3.11111111 |
| Vt(Varianza total) | 12.66666667 |

VARIABLE CALIDAD

| CUESTIONARIO 2 CALIDAD | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|
| | ÍTEM 01 | ÍTEM 02 | ÍTEM 03 | ÍTEM 04 | ÍTEM 05 | ÍTEM 06 | ÍTEM 07 | ÍTEM 08 | ÍTEM 09 | ÍTEM 10 | ÍTEM 11 | SUMA |
| EXPERTO 1 | 20 | 19 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 19 | 20 | 20 | 218 |
| EXPERTO 2 | 19 | 20 | 19 | 19 | 20 | 19 | 18 | 19 | 20 | 19 | 19 | 211 |
| EXPERTO 3 | 20 | 20 | 20 | 20 | 19 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 219 |
| VARIANZA | 0.22222222 | 0.22222222 | 0.22222222 | 0.22222222 | 0.22222222 | 0.22222222 | 0.88888889 | 0.22222222 | 0.22222222 | 0.22222222 | 0.22222222 | |

| | |
|---------------------------|--------------------|
| Alfa | 0.829824561 |
| K(Número de ítems) | 11 |
| Vi(Varianza de cada ítem) | 3.111111111 |
| Vt(Varianza total) | 12.66666667 |

ANEXO 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Formulación del Problema | Objetivos | Marco Teórico | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Metodología |
|--|---|---|--|--|--|---|
| ¿Existe relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención en el servicio de odontología que se brinda en el centro de salud de Pósope Alto, Pátapo? | <p>Objetivo general: Establecer la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención odontológica brindada en el centro de salud.</p> <p>Objetivos específicos:</p> | Espejo, D. (2018) considera que la satisfacción es “la actitud que opta el paciente hacia los servicios de salud, después de recibir los tratamientos planificados” | H: Existe una significativa relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de | Variable dependiente: Satisfacción del paciente | <p>Confiabilidad</p> <p>Validez</p> <p>Lealtad</p> | <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño de la investigación: Tipo transversal, no experimental, descriptivo,</p> |

| | | | | | | |
|--|---|---|-----------------------------------|---|--|--|
| | <p>Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud.</p> <p>Establecer la frecuencia de la variable satisfacción de los pacientes según dimensiones.</p> <p>Conocer el nivel de calidad de atención odontológica que se brinda en el centro de salud.</p> | <p>La OMS, define calidad respecto a los servicios sanitarios como “la situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y según factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima</p> | <p>Salud Pósope Alto, Pátapo.</p> | <p>Variable independiente: Calidad de atención</p> | <p>Fiabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Seguridad</p> <p>Elementos Tangibles</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> | <p>correlacional, retrospectivo</p> <p>Población: Pacientes atendidos en el servicio de Odontología del centro de salud de Pósope Alto, Pátapo durante el periodo de Febrero del año 2020.</p> <p>Muestra: Pacientes que cumplan</p> |
|--|---|---|-----------------------------------|---|--|--|

| | | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|--|
| | Determinar la frecuencia de la variable calidad de atención odontológica según dimensiones. | exposición de riesgos posibles de daño y la máxima satisfacción para el paciente” (Martínez y Ruiz, 2001) | | | | con los criterios de selección Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario |
|--|---|---|--|--|--|--|

ANEXO 5

AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TESIS



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED SALUD CHICLAYO
CENTRO DE SALUD PÓSOPE ALTO

"Año de la Universalización de la Salud"

Chiclayo, 15 de Junio, de 2020

Dra.
Mercedes Collazos Alarcón
Jefe de la Unidad de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo

ASUNTO: Autorización para realizar investigación

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y comunicarle que en respuesta a la solicitud enviada por la alumna de postgrado del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, la maestrante Wendy Yipsy Torres Vásquez, se le autoriza desarrollar el trabajo de investigación titulado "Calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el mes de febrero en un centro de salud Pátapo" en el establecimiento de salud Pósope Alto en el distrito de Pátapo.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
C.S. PÓSOPE ALTO

Dra. Miriam Loayza Chávez
GERENTE

Dra. Miriam Loayza Chávez
Gerente

"Personas Que Atendemos Personas"

Av. José Domingo Atoche S/N - Telef. 428107 - Pósope Alto
E-mail: clas_posopealto@hotmail.com