



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del Centro de Salud

Laura Caller, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Miriam Soledad Chuquispuma Sanabria (ORCID: 0000-0001-7324-2319)

ASESOR:

Dr. Alejandro Ramírez Ríos (ORCID: 0000-0003-0976-4974)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios a mis Padres, Tomas y María, familiares, amigos a mis compañeros de estudios y maestros para ellos es esta dedicación de tesis es a ellos a quien se los debo por su apoyo incondicional de poder culminar este proyecto.

Agradecimiento

Al Licenciado Alejandro Ramírez por su tiempo y paciencia durante la investigación. Gracias a la vida por este triunfo, gracias a todas las personas que estuvieron comprometidas durante la ejecución del proyecto de esta investigación.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	¡Error! Marcador no definido. iv
Declaración de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción	1
II. Método.....	13
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	13
2.2. Operacionalización de Variables	14
2.3 Población, Muestra y Muestreo	14
2.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	16
2.5 Procedimiento	16
2.6 Método de Análisis de datos.....	17
2.7 Aspectos Éticos.....	17
III. Resultados.....	19
3.1. Análisis Descriptivo.....	19
3.2 Contrastación de hipótesis	26
V. Conclusiones.....	36
VI. Recomendaciones	38
Referencias	39
Anexo	42
Anexo 1: Matriz de consistencia	42

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	14
Tabla 2. Baremos de la variable satisfacción del paciente	17
Tabla 3. Escalas y baremos de la variable calidad de atención odontológica	17
Tabla 4. Niveles de la satisfacción del paciente con la calidad de atención odontológica	19
Tabla 5. Niveles de la satisfacción del paciente con los elementos tangibles	20
Tabla 6. Niveles de la satisfacción del paciente con la fiabilidad	22
Tabla 7. Niveles de la satisfacción del paciente con la capacidad de respuesta	23
Tabla 8. Niveles de la satisfacción del paciente con la seguridad	24
Tabla 9. Niveles de la satisfacción del paciente con la empatía	25
Tabla 10. Correlación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica	26
Tabla 11. Correlación entre la satisfacción del paciente y los elementos tangibles	27
Tabla 12. Correlación entre la satisfacción del paciente y la fiabilidad	28
Tabla 13. Correlación entre la satisfacción del paciente y la capacidad de respuesta	29
Tabla 14Tabla 13.	30
Tabla 15 Correlación entre la satisfacción del paciente y la empatía	31

Índice de Figuras

Figura 1. Niveles de la satisfacción del paciente con la calidad de atención odontológica	20
Figura 2. Niveles de la satisfacción del paciente con los elementos tangibles.....	21
Figura 3. Niveles de la satisfacción del paciente con la fiabilidad.....	22
Figura 4. Niveles de la satisfacción del paciente con la capacidad de respuesta	23
Figura 5. Niveles de la satisfacción del paciente con la seguridad.....	24
Figura 6. Niveles de la satisfacción del paciente con la empatía.	25

Resumen

La investigación es determinar la satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del Centro de Salud Laura Caller, 2019. El diseño de investigación será experimental, descriptiva-correlacional de corte transversal. Se trabajará con una muestra de 138 pacientes. El recojo de información se realizará mediante una encuesta. Se aplicará un instrumento validado por juicio de expertos y su confiabilidad, para el manejo de la información se utilizó una matriz de datos con la ayuda de la matriz estadísticos SPSS, donde permitió seleccionar y procesar la información obtenida siendo la prueba estadística utilizada prueba no paramétrica Chi cuadrado para la dirección de la relación y el coeficiente Tau b de Kendall para la fuerza en las variables del estudio, donde los resultados obtenidos es; el nivel de satisfacción de los pacientes.

En conclusión, podemos señalar, que se presentó mayor concurrencia de atención en su mayoría de sexo femenino con instrucción secundaria completa, indicando que la satisfacción del paciente y calidad de atención es regular, en la muestra estadística indica que la población acepta la satisfacción del paciente y calidad de atención como media alta.

Palabra clave: Satisfacción del Paciente, Calidad, Atención

Abstract

The purpose of this research work is to establish the relationship of patient satisfaction and quality of dental care at the Laura Caller Health Center, 2019. The research design is experimental, descriptive-correlational cross-sectional. It will work with a sample of 138 patients. The collection of information will be done through a survey. An instrument validated by expert judgment and its reliability will be applied, for the management of the information a data matrix was used with the help of the statistical matrix SPSS, where it was possible to select and process the information obtained being the statistical test used non-parametric test Chi square for the direction of the relationship and the Tau b coefficient of Kendell for the force in the study variables, where the results obtained is; the level of patient satisfaction.

In conclusion, we can point out that there was a greater concurrence of attention in the majority of females with complete secondary education, indicating that patient satisfaction and quality of care is regular, in the statistical sample, it indicates that the population accepts patient satisfaction and quality of care as high average.

Keyword: Patient Satisfaction, Quality, Care

I. Introducción

La investigación es determinar la satisfacción del paciente y la calidad odontológica del usuario que son atendidos en el centro de salud, a fin de contribuir en la mejora de la atención brindada, según el concepto de que la atención en servicios es el procedimiento a desarrollar y sostener un ambiente donde el individuo trabaje en equipo eficientemente y logre los objetivos previamente escogidos. La finalidad es tener información actualizada y que sea de utilidad al profesional de odontología a mejorar su interés y poseer una mayor conciencia sobre la población vulnerable demandante de mejor atención de salud, de allí la necesidad de trabajar con programas sobre atención integral, promocionando la salud y previniendo de este modo muchas enfermedades, así lograr descender los peligros en cuanto a futuras complicaciones que conduzcan a la incapacidad del paciente en la ejecución de sus actividades cotidianas y que afectan su calidad de vida.

A escala mundial, surgió la preocupación constante de los organismos multinacionales para lograr la mejora en calidad de vida de los pobladores por medio de una implementación adecuada, a fin de ofrecer una atención que verdaderamente satisfaga tanto las necesidades como las expectativas de nuestra sociedad. De este modo, la Organización Mundial de la Salud, respaldan la preparación de políticas, declaraciones y asesorías en diversos países del mundo con objetivo de conseguir el mejoramiento de salud de los pobladores.

En cuanto al nivel latinoamericano, Castro (2012), su estudio sobre Salud y Seguridad Social, estudio los diferentes prototipos en salud de Brasil, Colombia, Chile, México y Costa Rica, que han logrado corregir las condiciones en salud, obteniendo diversos grados de logro e impacto, estos modelos cumplen el objetivo de implementar diversas maneras en la administración de salud.

Martínez y col. (2011), su estudio sobre evaluación de los servicios de salud tanto en América Latina como en el Caribe halló que no se cumplió con los indicadores de salud en la mayoría de países y que tienen mucho por realizar para lograr las coberturas tan deseadas.

En cuanto al Perú, se han hecho diferentes reformas, por parte del Ministerio de Salud, para optimizar el manejo de los servicios en salud, logrando la mejora del acatamiento de indicadores mediante la ampliación de la cobertura y, de este modo, elevar la

accesibilidad, aumentando tanto la productividad y tener la cooperación efectiva del centro de salud.

Como una de las debilidades en cuanto a la ejecución de modelos de los servicios de salud ante mencionados, tenemos la medición a través de indicadores de salud de los niveles de atención, lo que genera un problema para los gestores, ya no cuentan con información importante, para realizar las acciones correctivas que el caso amerita, lo que aumenta la escala de crisis tanto en el sector salud como del sistema peruano en su conjunto, ya que su efecto inmediato en los usuarios es la percepción de descontento con respecto a la calidad de servicios de salud.

Los centros de salud estatales, MINSA o ESSALUD, tienen como problema común que los pacientes no logran mejorar en cuanto a salud oral; lo cual se debería tanto al poco interés de la población sobre este tipo de salud o alguna falla en el servicio odontológico, lo cual puede estar en relación a una mala calidad de atención, lo que trae en consecuencia una baja satisfacción por parte del usuario, lo que genera que continúen sus inconvenientes en su cavidad oral. La población infantil se encuentra en las más afectadas pues a edad muy temprana tienen lesiones cariosas; lo mismo sucede con la población en gestación. Es por ello que la relación del profesional odontólogo con su paciente es de suma importancia ya que determina una valoración en su paciente, refuerza actitudes de confianza desde la atención que uno brinda a su paciente, el ser amable, respetuoso, profesional ante cualquier situación. Por ello, la evaluación referente a satisfacción del paciente, así como la calidad de atención de los servicios de odontología debe seguir siendo una estrategia continua de seguimiento y mejora para lograr obtener un excelente servicio en los centros de salud.

A continuación, presentamos los antecedentes que dan soporte científico al estudio a nivel internacional.

Mercado (2016) específico, siendo como objetivo para tomar conciencia de la alta calidad en servicios prestado por medio dental, específico a los usuarios, siendo el una explicación de la técnica considerando Todos los usuarios atendidos en dicho hospital, con una muestra de 384 clientes, se implementa la técnica de la serie de registros y como dispositivo se consideró pertinente un cuestionario al profesional dental del para aplicar el enfoque de entrevista , se llegó a la conclusión de que el Centro no había descrito sinceramente las estrategias utilizadas en la atención, en el factor administrativo se logra empíricamente, lo

que resulta en una carga de trabajo desequilibrada y exigente en la que se reflexiona sobre la poca atención dada a los usuarios.

Ñauta y Ochoa (2016), en su tesis, realizaron un examen descriptivo por secciones, se evaluó la atención de primera clase por medio de la herramienta SERVQUAL y la satisfacción con el cuestionario Q-Care que actúa la evaluación de hechos en SPSS versión 15, donde indica que en los pacientes máximos pueden estar satisfechos con la atención recibida en el centro Hemodial, siendo la primera clase de atención alta

Elizondo (2008), En su tesis, el objetivo fue verificar la atención en lo técnico, accesibilidad, relación interpersonal, como la atención del servicio de odontología a los pacientes, igualmente los grados de satisfacción, siendo elementos referidos a la satisfacción del paciente. Llegando a la conclusión que se consideraron las dimensiones de satisfacción y la atención técnica, accesibilidad, relación interpersonal, así como el entorno de atención, de lo cual se observó que el conjunto de clínicas de postgrado mostró frecuencias significativamente mayores con relación a de pregrado. Los resultados están orientados a la evaluación del nivel “muy satisfactorio” obteniéndose el 76% para el grupo de pregrado, y 83.5% para el grupo de postgrado.

Agudelo (2008), en su observación, se orientó a evaluar la satisfacción percibido a través de los académicos de la Universidad de Antioquia, reconociendo los servicios dentales ofrecidas por la Institución de Servicios de Salud (IPS) en dicha organización, en cuanto a la visión del usuario y el profesional del servicio dental. Realizo un estudio descriptivo utilizando técnicas cualitativas, así como cuantitativa compuestas de una encuesta de 98 estudiantes universitarios sobre el trato del personal, la efectividad en el servicio del paciente, la oportunidad, la accesibilidad, la información, la opinión sobre las instalaciones, la seguridad, se completó con entrevistas con expertos y estudiantes universitarios. Una alta satisfacción común de 95.9%, así como variables con promedios superiores al 7% y altas probabilidades de placer superiores al 50%; concluyendo que la satisfacción del usuario es alta.

Maggi (2018) en su tesis tuvo como principal objetivo la determinación de la afectación de la calidad de atención. El estudio elegido fue transversal analítica. Con una media de 165 niños que se atiende diariamente en emergencia, resultan 4950 niños atendidos al mes. Trabajando con una muestra de 357 personas, teniéndose en cuenta la muestra

probabilística. Se utilizó para la medición la escala de SERVQUAL, logrando determinar la satisfacción contando la diferencia entre expectativas y percepciones. Concluyendo que los hospitales deben lograr organizarse de forma que estén en capacidad de ofrecer un servicio excelente, con el objetivo de cumplir con las necesidades de los pacientes. La conclusión a que se llegó fue que la metodología SERVQUAL viene a ser la herramienta apropiada.

Peralta (2018) tuvo como objetivo en su tesis de determinar la relación entre las técnicas operativas en el servicio dental de un centro de salud en Lurigancho y la satisfacción del hogar de los usuarios de niños. Es un examen no experimental, es de tipo descriptivas, correlacionales, donde su muestra se convirtió en la familia de los jóvenes que utilizan el consultorio dental de la institución médica de San Juan de Lurigancho. Utilizó instrumentos, del MINSA, y la encuesta SERVQUAL. Su conclusión se transformó en que la relación entre los procesos operativos y el orgullo de la persona se convierte en lineal, estadísticamente alta, también es excesiva, además de ser directamente proporcional y positiva ($r_s = \text{cero.617}$, $p < \text{cero.05}$).

Manrique (2018) su objetivo fue de tipo experimental, diseño descriptivo, según el tipo observacional, transversal y prospectivo. Tuvo una población de 480 pacientes, se obtuvo como muestra 213 pacientes. Utilizó la encuesta, bajo el modelo SERVQUAL. Fue de fiabilidad del cuestionario arroja un coeficiente de alfa de Cronbach de (0.795), que revela excelente confiabilidad. Como resultado se tuvo que el 81.2% de pacientes se encuentran a satisfacción con la atención brindada. El 48.8% de personas atendidas tienen entre 18 a 35 años, 53.1% son del sexo femenino, al lugar de procedencia encontramos 84.5% son de clínicas particulares los pacientes que se sintieron totalmente satisfechos con un 84.0%, para la dimensión fiabilidad el 76.1% los pacientes satisfechos, la respuesta el 46% de los pacientes que se encontraron totalmente satisfechos, para la dimensión seguridad el 54.5% estuvieron ni satisfechos ni tampoco insatisfechos y en cuanto a la dimensión empatía el 60.1% se encontraron satisfechos. En conclusión, los pacientes que fueron atendidos se encuentran satisfechos con dicho servicio.

Costa (2018) en su análisis tuvo como objetivo decidir cuál es la conexión entre el cuidado dental satisfactorio y la lealtad que la persona afectada tiene dentro del distrito de Laredo, 2017. Por esta razón, se desarrolló una observación descriptiva correlativa, con diseño de sección en movimiento, en el que se implementaron las escalas de lealtad del paciente dental de Vargas (2015), así como el SERVQUAL. Se ejecutó la participación de

240 pacientes de los servicios dentales de Laredo (en donde ochenta han sido del MINSA, ochenta de Es Salud y 80 pacientes pertenecientes a entidades no públicas). Se observó que la atención satisfactoria cambió a Buena (50.4%), obligación (58.3%); sus dimensiones de confiabilidad normal (48.3%); empatía, (65.8%); Seguridad, (52.1%) y Tangibilidad, (47.1%). Se determinó que, en todas sus dimensiones, la mejor atención se asocia ($p < \text{cero.001}$) a la lealtad del paciente de una manera completamente significativa, dicha lealtad se clasificó (86.3%) mayormente en el nivel alto.

Masías (2015), en su tesis, para la realización de la investigación se consideró el tipo teórico descriptivo y, en cuanto al estudio, el tipo fue no experimental, de corte transversal. Su población fue de 259 pacientes con un muestreo aleatorio simple. Se utilizaron la encuesta y el Servqual adaptada, la calificación fue realizada con la escala de Likert. Se obtuvieron resultados que demostraron que un porcentaje de los que fueron encuestados poseían entre 18 y 30 años, igualmente, más del 50% tenían entre 31 y 50 años. Por otro lado, un 21,6% eran pacientes varones y un 78,4%, mujeres. En cuanto al nivel de educación de los encuestados, el 1,2% era analfabeto, un 13,1% tiene estudios primarios, el 61,4% tiene estudios secundarios, asimismo, el 24,3% posee estudios superiores técnicos. En lo referente al resultado fue percibida como regular la calidad de atención, el 61%, 'mala' en 38,9% y, finalmente, buena en un 0,1%.

Hernández (2018) en su tesis tuvo como objetivo decidir la relación entre la primera clase de servicio y la noción de satisfacción del consumidor odontológico del Centro de Salud de La Angostura, siendo de tipo correlacional, observacional, prospectivo, analítico y siendo considerado de 74 pacientes, Las estadísticas analizadas mediante el uso del paquete IBM SPSS Statistics, modelo 25, El resultado final es la conexión entre el gran cuidado dental y la satisfacción de los pacientes del servicio dental establecido, adquiriendo un alto grado de correlación 0.426; y tamaño de capacidad de reacción ($p = 0.000$), factor de relación de 0.818; y la magnitud de confianza ($p = 0.000$) con el factor de relación de 0.777, siendo la dimensión de empatía y siendo coeficiente de relación de satisfacción del paciente ($p = 0.000$) y finalmente, entre la confiabilidad y la dimensión de satisfacción de la persona con un nivel de significancia de ($p = 0.000$) con un coeficiente de correlación 0.818. Finalmente, se llegó a la conclusión sustancial entre la alta calidad de la atención dental y la satisfacción de los pacientes.

Quispe (2017) completó su tesis de posgrado en la Universidad Nacional de Trujillo, con el objetivo de establecer el grado de satisfacción de la persona afectada en términos de atención dentro de la Segunda Unidad de Especialización en Estomatología de dicha Universidad. Este estudio cambió a fundamental, descriptivo y transversal, incluyendo un total de 152 pacientes, en los cuales 92 (60.5%) habían sido mujeres y 60 (39.5%) hombres. Los efectos adquiridos muestran un alto nivel con 82.9%, promedio 17.1%; No hay bajo nivel de deleite. Llegó a la conclusión de que el máximo de los pacientes tratados en la Unidad indicada muestra un alto gran orgullo del paciente con la atención recibida.

Salazar (2018) determinó, que, un grupo de 150 que cumplían criterios inclusivos y exclusivos. Los grados de satisfacción se dividieron en 8 dimensiones, Sin embargo, se han llevado a cabo excelentes efectos en algunos de los diferentes indicadores y, además, que la mayoría de los pacientes de la encuesta estaría dispuesto a recomendar el servicio. Se llegó a la conclusión de que los pacientes están contentos con la atención.

Vidalón (2019) determinó el grado de satisfacción del usuario con respecto al excepcional proveedor de atención dental de una Micro Red. La técnica utilizada fue descriptiva, transversal y potencial. La muestra consistió en 226 pacientes, y se utilizó el cuestionario SERVQHOS modificado. Los resultados fueron 66.7% satisfecho, 22.2% indistinto y 11.1% insatisfecho. y el proveedor y el tratamiento suministrado (63, 7%) Concluyendo la existencia favorable en cuanto a la satisfacción y calidad de servicio de odontología.

Bustamante (2015) en su tesis fue determinar las dimensiones de nivel de satisfacción de los pacientes que se atendieron en una clínica de odontología en Chiclayo. Fue descriptivo, con una población integrada por 169 pacientes. El instrumento utilizado ha sido validado por un experto, así como pasó la prueba Cronbach de estadística alfa (0.844) en cuanto a su confiabilidad; que fue de utilidad para analizar la calidad de servicio entre los usuarios sobre la atención brindada en dicha clínica. Siendo el valor analizada a través de la estadística descriptiva, porcentajes y frecuencias. Los resultados señalaron un nivel alto de satisfacción de los pacientes, y se encontró que el área con mayor déficit resultó ser el precio con 41.43% de los encuestados quienes fueron indiferentes a la pregunta.

Walde (2019), según su tesis, se consideró un muestreo no probabilístico de tipo por cuotas, con 153 usuarios, extrayéndose una muestra conformada por 110 pacientes de este

servicio. La investigación fue relacional, y tuvo como herramienta a un cuestionario, para lo cual dos formularios fueron aplicados con puntajes predeterminados sobre 50 preguntas en total, en conclusiones con calificaciones de bueno/alto, así como regular/medio y malo/bajo se tuvo como resultado la existencia de una relación de dependencia entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio odontológico ($p < 0.05$ ($2 = 0.00$)), un 55% consideran a este servicio de buena calidad, por lo que la satisfacción resultó alta en un 69%. Finalmente, concluyó en los resultados de buena y alta, esto les genera confianza y consideran a los profesionales como personas capaces.

Miranda (2017), según la tesis de la investigación realizada, su objetivo fue evaluar la satisfacción del paciente en cuanto a la calidad del servicio en Arequipa. Asimismo, la investigación fue de tipo relacional. Se utilizó la estadística descriptiva concerniente a frecuencias absolutas (No.) y relativas (%), asimismo, fue utilizada la prueba de tau de Kendall. Se encontró que el 55.8% de los pacientes están satisfechos y que el 43.5% están medianamente satisfechos, y únicamente el 0.7% se halla insatisfecho. Lo que demuestra que los pacientes de dicha clínica mayormente se encuentran satisfechos, así como medianamente satisfechos en un 99.3%.

Un trabajo de investigación de Gonzales (2018) tuvo su objetivo de determinación la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los usuarios atendidos en dicho centro, cuya hipótesis fue que la calidad de atención fue regular. El material y método utilizado fue el diseño estadístico no experimental. Se concluyó que el grupo con mayor asistencia en la atención odontológica mayormente fue femenino con secundaria completa, con una concurrencia de 2 a 3 citas por año, con una mayoría de citas para extracciones dentales, ante lo cual indicaron que el servicio fue regular. Rechazaron las hipótesis que se planteó señalando que algunas dimensiones las consideraban malas, pues la muestra estadística señala que los usuarios calificaron el servicio odontológico como regular media.

Huamán (2018), en su trabajo de investigación señaló como objetivo general en la relación de calidad y satisfacción de los usuarios externos de las edades que oscilan entre los 20 y 60 años del servicio odontológico de un centro de salud en el distrito de Ayacucho, durante diciembre de 2017. Su estudio fue de tipo aplicado, descriptivo, correlacional, observacional, transversal y no experimental. La población fue 320 pacientes e integrada por 175 usuarios externos. Para ello se empleó un cuestionario denominado Donabedian y el modelo SERVQHOS. Los resultados fueron regular en un 80,6 %, satisfechos con la

atención recibida en un 55,4 %. Se concluyó en que la atención y las dimensiones en cuanto al usuario, competencia profesional, oportunidad, información completa, seguridad y accesibilidad fue ($p=0,00$). Asimismo, se encontró relación estadísticamente entre los usuarios externos y las dimensiones capacidad de respuesta, tangibilidad, fiabilidad, empatía, seguridad ($p=0,00$).

González, Cruz, Zambrano, Quiroga, Palomares y Tijerina (2019), presentaron su estudio, cuyo objetivo fue hacer la determinación de la calidad de la atención odontológica bajo las dimensiones de procesos, estructura y resultados bajo la perspectiva de satisfacción del usuario en unidades de un sistema salud local. Fue de tipo descriptivo, prospectivo, tipo encuesta de opinión, a partir de la selección al azar de 200 pacientes del total de la consulta dental de las unidades médicas con servicio odontológico. Fue posible determinar la frecuencia y el porcentaje de los datos utilizando una significancia estadística de percibir un trato amable; el 67.5% recibió la explicación acerca de su tratamiento, el 74.5% mencionó recibir educación para mejorar su salud bucal, el 36.5 % evaluó como excelente el tiempo de espera por ser menor a 20 minutos, el 44.5% como bueno por ser menor a 40 minutos. El nivel de satisfacción del usuario está relacionado al trato amable, el tiempo dedicado en la explicación del procedimiento, como le quedó el trabajo, así como la falta de dolor durante el procedimiento odontológico.

Enseguida se desarrollan las bases teóricas de la investigación:

La satisfacción es conocida por el estado mental que hace que el paciente sienta que sus expectativas se cumplen antes de los productos o servicios que ha recibido. Siendo este un resultado instantáneo de la evaluación de excelente servicio o producto que se ha adquirido ante las expectativas que tiene. Desde esta posición, en el área de salud, la satisfacción del usuario debe dirigirse al mejoramiento del vínculo que existe entre usuarios y servidores en salud.

Estado de satisfacción puede ser:

Insatisfacción donde se considera como un sentimiento que existe cuando el servicio recibido no supera la expectativa del usuario.

Satisfacción es el nivel de aprobación del desempeño que se ha recibido con respecto a un producto o servicio de interés del usuario.

Complacencia es la impresión superior de haber conseguido satisfacer la necesidad del usuario.

Con respecto a las dimensiones tenemos:

Confiabilidad es la capacidad de un bien o servicio de cumplir su función sin contrariedades y según las condiciones señaladas.

Validez es un servicio que se brinda de forma óptima y eficaz, es decir, conseguir el efecto que se desea en relación con lo que espera el paciente.

Lealtad es el comportamiento que caracteriza a un usuario o servidor como cumplidor de sus obligaciones o realización de un servicio en forma honesta.

Calidad en atención en salud se refiere la competencia de servicio que el paciente espera obtener, la razón básica para ofrecer dicha calidad es el aval de lograr el máximo beneficio tanto para el paciente como para la rentabilización, se relaciona la satisfacción, necesidades y a la exigencia del paciente y la sociedad.

Según Albuja (2018), la palabra calidad es aquello que es agradable que caracteriza a los seres humanos, artículos o servicios, y define de primera clase como las características de un producto o servicio capaz de satisfacer los deseos y requerimientos del usuario, y la calidad se calificara por debajo de la creencia declarada por la persona.

Componente de la Calidad

Según Donabedian los componentes son tres, se define como:

Componente técnico, aquello que emplea la tecnología y la ciencia cuando una persona tiene para que brinde el mayor beneficio sin incrementar su riesgo.

Componente interpersonal, son las que tiene que haber en una relación e interacción entre las personas, y que se sustentan en los valores de ética que poseen tanto los profesionales como las personas.

Componente confort, vinculado a los componentes del ambiente del usuario lo cual le brinda un servicio más grato.

Indicadores de Calidad

Las dimensiones de la calidad surgen en base a los componentes y son definidas como:

Efectividad: Es la competencia de lograr el resultado que es obtenido de los objetivos planteados.

Eficiencia: Es la capacidad de efectuar una prestación de servicio en forma adecuada relacionando tanto los recursos utilizados como los resultados logrados.

Accesibilidad: Es la comodidad con que se accede a un servicio ante problemas culturales, económicos, sociales, etc.

Componente profesional: Es la competencia del profesional en cuanto a las habilidades y las aptitudes del conocimiento que tiene a fin de atender bien a los pacientes.

Dimensión de Calidad de Atención

Parasuman, Zeithmal y Berry (1994) emplearon el instrumento SERVQUAL para medir la calidad de atención y definen sus 5 dimensiones:

Elementos tangibles: Se relaciona a la imagen de las instalaciones, equipos, infraestructura, o folletos, etc.

Fiabilidad: Se refiere a la realización eficaz de cualquier servicio. Es la capacidad de realizar el procedimiento cuidadosa y confiablemente.

Capacidad de respuesta: Se refiere a tener el tiempo de servicio disponible para resolver un problema con prontitud.

Seguridad: Es la ausencia de riesgo y las habilidades que generan credibilidad y confianza en el usuario.

Empatía: Se refiere a la atención de forma individualizada que se le da al usuario brindando un servicio completo según las necesidades propias de cada usuario.

Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019?

Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre la Satisfacción del paciente y elementos tangibles en el centro de salud Laura Caller, 2019?

¿Qué relación existe entre la Satisfacción del paciente y fiabilidad en el centro de salud Laura Caller, 2019?

¿Qué relación existe entre la Satisfacción del paciente y capacidad de respuesta en el centro de salud Laura Caller, 2019?

¿Qué relación existe entre la Satisfacción del paciente y seguridad en el centro de salud Laura Caller, 2019?

¿Qué relación existe entre la Satisfacción del paciente y empatía en el centro de salud Laura Caller, 2019?

Justificación del estudio

Conveniencia

Debido al problema existente en salud que está representando el bajo nivel de satisfacción en los pacientes en cuanto a la calidad de los servicios, es importante que se dispongan de estrategias en mejora la calidad del servicio referente a la atención odontológica y el manejo de pacientes para así prevenir algunas enfermedades.

Por lo tanto, esta investigación sirve para evaluar la satisfacción del paciente y la calidad de la atención odontológica en el Centro de Salud Laura Caller - 2019 para poder tener una mejor referencia y lograr la mejoría de algunos aspectos.

Relevancia Social

Este estudio de investigación sirve como contribución para establecer la satisfacción del paciente y la calidad de su atención en el C.S. Laura Caller – 2019, puesto que se evaluará la presente posición de calidad de atención del centro, considerando que con dicho resultado se identificarán tanto las debilidades como las fortalezas y de este modo perfeccionar la calidad de atención de este centro.

Implicancias Prácticas

La presente investigación está dirigida a buscar que resolver el problema de satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica a los usuarios externos de algunas

instituciones, tal es el caso del C.S. Laura Caller, con este resultado se busca aliviar los problemas existentes en dicho centro del área odontológica.

Valor Teórico

El efecto de la presente investigación se puede aplicar a diferentes campos a futuras investigaciones. Los aspectos planteados en este estudio pueden servir como instrumentos en futuras investigaciones y contribuir en el desarrollo de un servicio mejor en cuanto a un procedimiento diagnóstico de mejor calidad al igual que un plan de tratamiento igualmente mejor en los profesionales de odontología.

Unidad Metodológica

Se utilizará un instrumento que sea validado por expertos para medir la satisfacción de los pacientes, así como de la calidad de atención odontológica y este, posteriormente, podrá ser empleado para diversos estudios sobre el mismo tipo de investigación al igual que la relación de variables.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre satisfacción del paciente con la calidad de atención odontológica del centro de Salud Laura Caller-2019.

Objetivo Específicos

Determinar la relación entre satisfacción del paciente y elementos tangibles en el centro de Salud Laura Caller-2019.

Determinar la relación entre satisfacción del paciente y fiabilidad en el centro de Salud Laura Caller-2019.

Determinar la relación entre satisfacción del paciente y capacidad de respuesta en el centro de Salud Laura Caller-2019.

Determinar la relación entre satisfacción del paciente y seguridad en el centro de Salud Laura Caller-2019.

Determinar la relación entre satisfacción del paciente y empatía en el centro de Salud Laura Caller-2019.

Hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019

Hipótesis Específicas

H1. Existe relación significativa entre satisfacción del paciente y elementos tangibles en el centro de salud Laura Caller, 2019

H2. Existe relación significativa entre satisfacción del paciente y fiabilidad en el centro de salud Laura Caller, 2019

H3. Existe relación significativa entre satisfacción del paciente y capacidad de respuesta en el centro de salud Laura Caller, 2019

H4. Existe relación significativa entre satisfacción del paciente y seguridad en el centro de salud Laura Caller, 2019

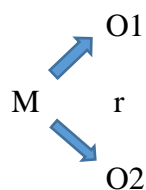
H5. Existe relación significativa entre satisfacción del paciente y empatía en el centro de salud Laura Caller, 2019

II. Método

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

La investigación viene a ser correlacional, dado que persigue identificar la relación de ambas variables.

En cuanto al diseño de estudio, esta será no experimental, dado este tipo de diseño abarca la precisión del grado de nivel y relación que existe entre dos o más variables, su inclinación está sujeta a la precisión de los usuarios.



Donde;

M : Muestra de estudio

O1 : Medición de la variable 1 (satisfacción del paciente)

r : Relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención odontológico

O2 : Medición de la variable 2 (calidad de atención)

2.2. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición
Satisfacción del paciente	Es la respuesta emocional causada por un proceso evaluativo y cognitivo donde se cumplen los expectativas ante un servicio o producto adquirido.	Aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada para medir la satisfacción del paciente	Confiablez Validez Lealtad	Encuesta	Nunca Casi nunca A veces Casi Siempre Siempre
Calidad de atención odontológico	Servicios y diagnósticos adecuados que consigue una atención de salud óptima para el paciente.	Aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada para medir la calidad de atención.	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuestas Seguridad Empatía	Encuesta	Nunca Casi nunca A veces Casi Siempre Siempre

2.3 Población, Muestra y Muestreo

Población:

La población universo será 138 del Centro de Salud Laura Caller, 2019.

Muestra:

La muestra estará constituida por los usuarios que acudan al servicio odontológico del Centro de Salud Laura Caller, 2019.

Criterios de inclusión:

Pacientes mayores de 18 años que acudan al servicio odontológico del Centro de Salud Laura Caller, 2019.

Usuarios que deseen participar en la encuesta.

Criterio de exclusión:

Pacientes menores de 18 años

Pacientes con impedimento mental

Paciente que no desea participar

MUESTREO: Pacientes de ambos sexos

Especificación de Muestra

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

Donde:

$$N = 31,186$$

$$Z_a^2 = 1.96$$

$$p = 0.90$$

$$q = 0.10$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{31186 * 1.96 * 0.90 * 0.10}{(31186 - 1)0.05^2 + 1.96 * 0.90 * 0.10}$$

Muestra final es de 137.69 que redondeando es 138 pacientes.

2.4 **Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad**

Técnica

El procedimiento para recolectar los datos que se usará en este estudio será la encuesta.

Instrumento:

Se utilizará como instrumento el temario para las dos variables, se aplicará con 33 preguntas adaptadas, utilizando el modelo de Servqual.

Validación:

El contenido se valida teniendo en cuenta la claridad, relevancia de cada punto. Fue evaluado por tres expertos en el tema de investigación, respondiendo los expertos positiva o negativamente los aspectos de la prueba que lo califican en su aplicación paciente del estudio y se verificando si esta herramienta es capaz de alcanzar los objetivos propuestos.

Confiabilidad

La confiabilidad por Alfa de Cronbach

Método de Análisis de datos.

Se utilizará SPSS versión 23 para el análisis estadístico correspondiente.

Aspecto Ético

Previo a la realización del temario al paciente, se le pedirá que firme un consentimiento informado.

2.5 **Procedimiento**

Este trabajo está conformado por 33 ítems, donde 13 ítems pertenece a la primera variable de 20 ítems pertenece a la segunda variable de utilizando en el cuestionario la escala de

oración con Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre y Siempre, estos valores luego para cada indicador, dimensión y variables se estructura de acuerdo con los promedio observados.

2.6 Método de Análisis de datos

Primeramente, se aplicará los instrumentos, siendo este caso un cuestionario, a través de su aplicación se obtendrán los datos necesarios para el estudio, posteriormente cada uno de los datos que se obtengan serán tabulados a través del programa informático Microsoft Excel, mediante este programa se elaborara las tablas y figuras que facilitara la interpretación. De igual manera también se hará uso del programa SPSS versión 25 con conocer la relación entre las variables susceptibles de estudio, para ello se hará uso del estudio de correlación de Rho Sperman, ya que su naturaleza pertenece a variables ordinales, así mismo este tipo de estadística permitirá contrastar la hipótesis planteada en la investigación, mediante la obtención de tablas y figuras de frecuencias se procederá a analizar los resultados valorados de cada una de las variables.

Este tipo de estadística ayudara a resolver los objetivos específicos

2.7 Aspectos Éticos

Los autores son examinados de acuerdo con los estándares editoriales internacional establecido. Obteniendo la aprobación del Centro de salud donde se aplicó el estudio y comunique el propósito del estudio y la importancia de esta investigación para la institución. Respetando el aspecto ético de quienes participaron voluntariamente de forma anónima. Manteniendo en reserva toda la información recopilado por el encuestado.

Tabla 2

Baremos de la variable satisfacción del paciente

General	Cuantitativo			Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	
49-65	19-25	19-25	13-15	Bueno
31-48	12-18	12-18	8-12	Regular
13-30	5-11	5-11	3-7	Malo

Tabla 3

Escalas y baremos de la variable calidad de atención odontológica

General	Cuantitativo					Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	Dim5	
74- 100	12-15	16-20	16-20	12-15	22-30	Favorable
47-73	7-11	10-15	10-15	7-11	14-21	Regular
20-46	3-6	4-9	4-9	3-6	6-13	Desfavorable

III. Resultados

En la presente investigación se presentan en dos niveles de análisis: nivel descriptivo utilizando la estadística descriptiva y nivel diferencial utilizado la estadística inferencial.

3.1. Análisis Descriptivo

Análisis descriptivo del objetivo general: relación entre satisfacción del paciente con la calidad de atención odontológica

Tabla 4

Niveles de la satisfacción del paciente con la calidad de atención odontológica

		Tabla cruzada Satisfacción del Paciente *Calidad de atención			
		Calidad de atención			Total
		Regular	Favorable		
Satisfacción del Paciente	Malo	Recuento	4	0	4
		% del total	2,9%	0,0%	2,9%
	Regular	Recuento	102	5	107
		% del total	73,9%	3,6%	77,5%
	Bueno	Recuento	21	6	27
		% del total	15,2%	4,3%	19,6%
Total	Recuento	127	11	138	
	% del total	92,0%	8,0%	100,0%	

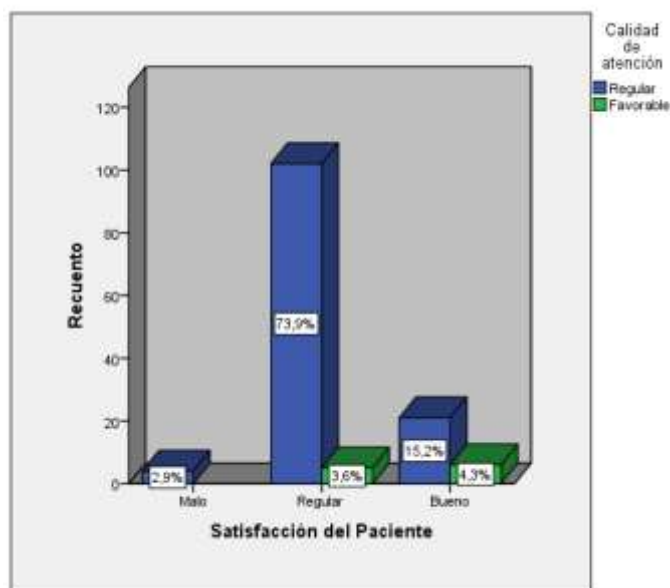


Figura 1. Niveles de la satisfacción del paciente con la calidad de atención odontológica

Interpretación: Tabla 4, se puede observar los pacientes que se acercaron al servicio odontológica, si la satisfacción del paciente es de nivel malo, el 2.9% percibe la calidad de atención a una altura regular, mientras, si la satisfacción es de altura regular, el 73.9% percibe de altura regular y si la satisfacción el paciente se percibe de nivel bueno el 15.2% es de altura regular al 4.3% es de altura favorable. Cabe resaltar que los pacientes que acudieron a la atención odontológica son de las edades de 18 a 65 años.

Tabla 5

Niveles de la satisfacción del paciente con los elementos tangibles

		Elementos tangible (agrupado)			
		Regular	Favorable	Total	
Satisfacción del Paciente	Malo	Recuento	3	1	4
		% del total	2,2%	0,7%	2,9%
	Regular	Recuento	69	38	107
		% del total	50,0%	27,5%	77,5%
	Bueno	Recuento	11	16	27
		% del total	8,0%	11,6%	19,6%
Total	Recuento	83	55	138	
	% del total	60,1%	39,9%	100,0%	

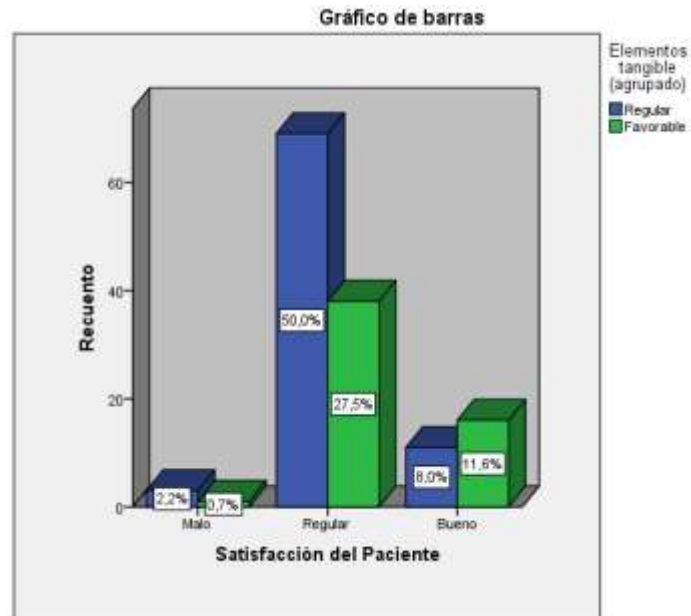


Figura 2. Niveles de la satisfacción del paciente con los elementos tangibles.

Interpretación: en la tabla 5, los usuarios que acudieron al servicio de odontológica considera que si la satisfacción del paciente es de nivel malo, el 2.2% percibe la calidad de atención de nivel regular y el 0,7% percibe la calidad de atención de favorable, mientras que si la satisfacción del paciente es de nivel regular, el 50% percibe de nivel regular y el 27.5% de favorable y si la satisfacción el paciente se percibe de nivel bueno el 8% es de nivel regular y el 11,6% es de nivel favorable. Cabe resaltar que los pacientes que acudieron a la atención odontológica son de las edades de 18 a 65 años

Tabla 6

Niveles de la satisfacción del paciente con la fiabilidad

			Fiabilidad (agrupado)			
			Desfavorable	Regular	Favorable	Total
Satisfacción del Paciente	Malo	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	2,9%	0,0%	2,9%
	Regular	Recuento	1	95	11	107
		% del total	0,7%	68,8%	8,0%	77,5%
	Bueno	Recuento	0	13	14	27
		% del total	0,0%	9,4%	10,1%	19,6%
Total		Recuento	1	112	25	138
		% del total	0,7%	81,2%	18,1%	100,0%

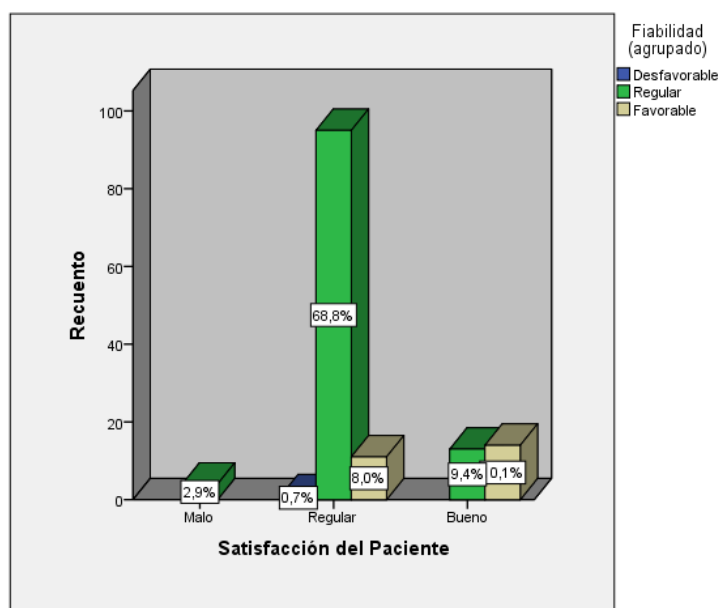


Figura 3. Niveles de la satisfacción del paciente con la fiabilidad.

Interpretación: en la tabla 6, se aprecia que pacientes que acudieron a odontológica considera que, si la satisfacción del paciente es de nivel malo, el 2,9% percibe la calidad de atención de nivel regular, mientras en la satisfacción del paciente es de nivel regular, el 0,7% lo percibe de nivel desfavorable, el 68,8% percibe de nivel regular y el 8% de favorable y si la satisfacción el paciente se percibe de nivel bueno el 9,4% es de nivel regular y el 10,1% es de nivel favorable. Cabe resaltar que los que acudieron a la atención odontológica son de las edades de 18 a 65 años.

Tabla 7

Niveles de la satisfacción del paciente con la capacidad de respuesta

			Capacidad de respuesta (agrupado)			
			Desfavorable	Regular	Favorable	Total
Satisfacción del Paciente	Malo	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	2,9%	0,0%	2,9%
	Regular	Recuento	4	100	3	107
		% del total	2,9%	72,5%	2,2%	77,5%
	Bueno	Recuento	0	27	0	27
		% del total	0,0%	19,6%	0,0%	19,6%
Total	Recuento	4	131	3	138	
	% del total	2,9%	94,9%	2,2%	100,0%	

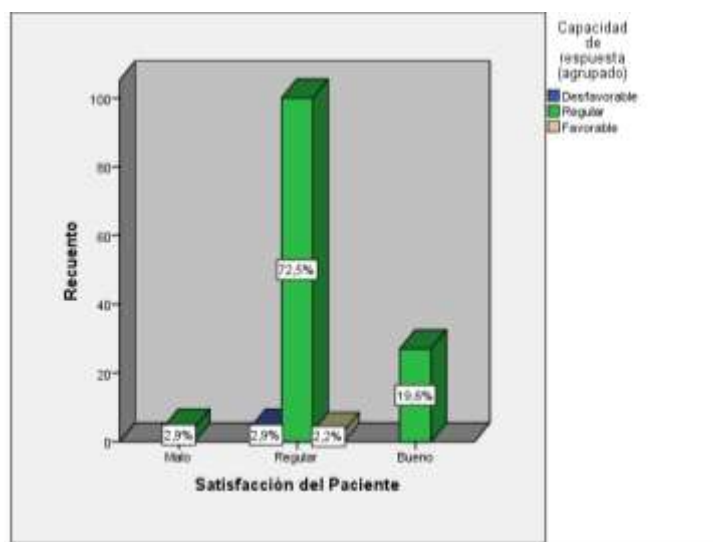


Figura 4. Niveles de la satisfacción del paciente con la capacidad de respuesta

Interpretación: en la tabla 7, los pacientes que acudieron al servicio de odontológica considera que si la satisfacción del paciente es de nivel malo, el 2,9% percibe la calidad de atención de nivel regular, mientras que si la satisfacción del paciente es de nivel regular, el 2,9% lo percibe de nivel desfavorable, el 72,5% percibe de nivel regular y el 2,2% de favorable y si la satisfacción el paciente se percibe de nivel bueno el 19,6% es de nivel

regular. Cabe resaltar que los pacientes que acudieron a la atención odontológica son de las edades de 18 a 65 años

Tabla 8

Niveles de la satisfacción del paciente con la seguridad

		Seguridad (agrupado)				
		Desfavorable	Regular	Favorable	Total	
Satisfacción del Paciente	Malo	Recuento	2	2	0	4
		% del total	1,4%	1,4%	0,0%	2,9%
	Regular	Recuento	11	92	4	107
		% del total	8,0%	66,7%	2,9%	77,5%
	Bueno	Recuento	0	21	6	27
		% del total	0,0%	15,2%	4,3%	19,6%
Total	Recuento	13	115	10	138	
	% del total	9,4%	83,3%	7,2%	100,0%	

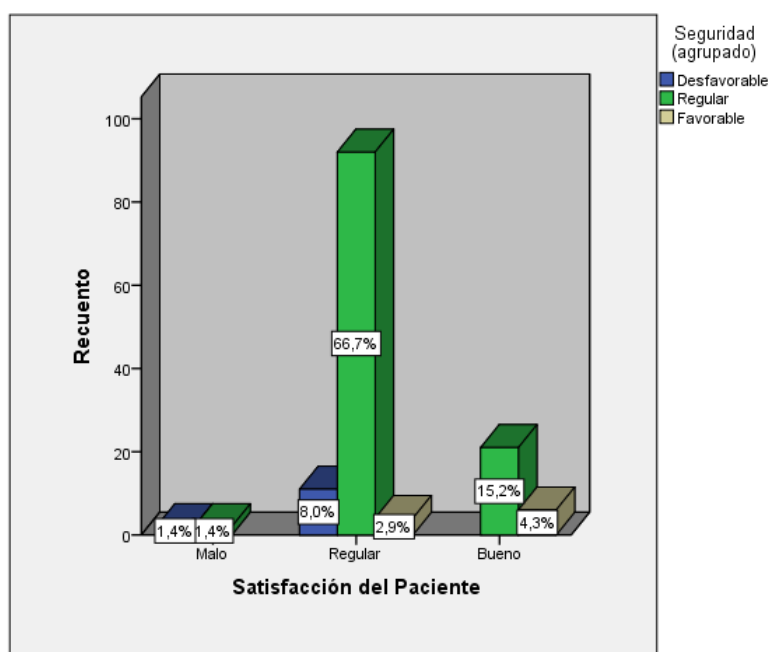


Figura 5. Niveles de la satisfacción del paciente con la seguridad.

Interpretación: en la tabla 8, los usuarios que asistieron al servicio de odontológica considera que si la satisfacción del usuario es de nivel malo, el 1,4% lo percibe de desfavorable y el

2.9% percibe la calidad de atención de altura regular, mientras que si la satisfacción del paciente es de nivel regular, el 8% lo percibe de nivel desfavorable, el 66,7% percibe de altura regular y el 2,9 % de favorable y si la satisfacción el paciente se percibe de nivel bueno el 15,2% es de altura regular y el 4,3% es de altura favorable. Cabe resaltar que los pacientes que acudieron a la atención odontológica son de las edades de 18 a 65 años.

Tabla 9

Niveles de la satisfacción del paciente con la empatía

			Empatía (agrupado)			
			Desfavorable	Regular	Favorable	Total
Satisfacción del Paciente	Malo	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	2,9%	0,0%	2,9%
	Regular	Recuento	2	93	12	107
		% del total	1,4%	67,4%	8,7%	77,5%
	Bueno	Recuento	1	17	9	27
		% del total	0,7%	12,3%	6,5%	19,6%
Total	Recuento	3	114	21	138	
	% del total	2,2%	82,6%	15,2%	100,0%	

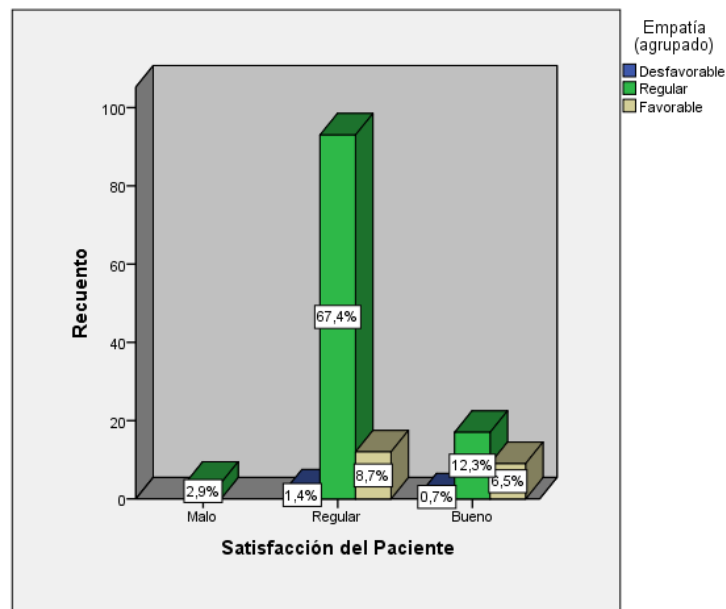


Figura 6. Niveles de la satisfacción del paciente con la empatía.

Interpretación: En la tabla, los pacientes que acudieron al servicio de odontológica consideran que, si la satisfacción del paciente es de nivel malo, el 2.9% percibe la calidad de atención de nivel regular, mientras que, si la satisfacción del paciente es de nivel regular, el 1,4% lo percibe en nivel deficiente, el 73,9% percibe de nivel regular y si la satisfacción el paciente se percibe de nivel bueno el 8,7% es de nivel regular. El 0,7% es de nivel bueno y los pacientes perciben desfavorablemente en relación a la empatía, 12.3% es de nivel bueno y regular y finalmente el 6,5% percibe un nivel favorable y bueno en su satisfacción. Cabe resaltar que los pacientes acudieron a la atención odontológica son de las edades de 18 a 65 años.

3.2 Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 10

Correlación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica

		Correlaciones		
			V1: Satisfacción del Paciente	V2: Calidad de atención
Rho de Spearman	V1: Satisfacción del Paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	V2: Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,747**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	138	138

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla, se observó un coeficiente según la correlación de $r=0,747$ con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación positiva alta de Calidad de atención y Satisfacción del paciente.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y los elementos tangibles del área odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y los elementos tangibles del área odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 11

Correlación entre la satisfacción del paciente y los elementos tangibles

		Correlaciones		
			D1: Elementos tangible	V1: Satisfacción del Paciente
Rho de Spearman	D1: Elementos tangible	Coefficiente de correlación	1,000	,440**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
V1: Satisfacción del Paciente	Satisfacción del Paciente	Coefficiente de correlación	,440**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla, se observó un coeficiente según la correlación de $r=0.440$, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación moderada alta de la satisfacción del paciente y los elementos tangibles del área odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y la fiabilidad del área odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y la fiabilidad del área odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 12

Correlación entre la satisfacción del paciente y la fiabilidad

		Correlaciones		
			V1: Satisfacción del Paciente	D2: Fiabilidad
Rho de Spearman	V1: Satisfacción del Paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,478**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	D2: Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,478**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla, el coeficiente se observa en base a la correlación de $r=0.478$, con un $p=0.000$ ($p < .05$), el uso de esta hipótesis puede aceptar hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación moderadamente positiva entre la Satisfacción del paciente y Fiabilidad.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y la capacidad de respuesta del área odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y la capacidad de respuesta del área odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 13

Correlación entre la satisfacción del paciente y la capacidad de respuesta

		Correlaciones		
			V1: Satisfacción del Paciente	D3: Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	V1: Satisfacción del Paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,181*
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	138	138
	D3: Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,181*	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	138	138

En la tabla, el coeficiente de percepción se basa a la correlación de $r=0.181$, con un $p=0.033$ ($p < .05$), esta es una correlación baja, la hipótesis alternativa puede ser aceptada mientras la hipótesis nula es rechazada. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación positiva entre la satisfacción del paciente y la capacidad de respuesta.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y la seguridad del área odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y la seguridad del área odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 14

Correlación entre la satisfacción del paciente y la seguridad

		Correlaciones		
			V1: Satisfacción del Paciente	D4: Seguridad
Rho de Spearman	V1: Satisfacción del Paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	D4: Seguridad	Coeficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla, se observó un coeficiente según la correlación de $r=0.712$, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación positiva alta de Satisfacción del paciente y la Seguridad.

Prueba de hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y la empatía del área odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y la empatía del área odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 15

Correlación entre la satisfacción del paciente y la empatía

		Correlaciones		
			V1: Satisfacción del Paciente	D5: Empatía
Rho de Spearman	V1: Satisfacción del Paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,506**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	D5: Empatía	Coeficiente de correlación	,506**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla, el coeficiente se considera basado en la correlación de $r=0.506$, donde $p=0.000$ ($p < .05$), se interpreta como una correlación media, a través de la cual se puede aceptar la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede determinar que existe una correlación moderadamente positiva entre la satisfacción del paciente y la empatía.

IV. Discusión

Según los resultados con las variables de satisfacción del paciente y calidad de atención del establecimiento de salud 1-4 de Castilla a lo largo de 2016, puede ser visible consistente con los resultados relacionados con la especulación general, puede haber una excelente correlación excesiva de la calidad de cuidado y placer del paciente, debido al hecho de que está establecido con un coeficiente consistente con la correlación de $r = \text{cero}.747$ está por debajo del indicador de $\alpha = \text{cero}.05$, se verifica que la especulación de oportunidad es rechazada y la especulación nula es rechazado en este sentido, Elizondo (2008) coincide con Los resultados de la investigación al mostrar de primera clase desde el 66% para la organización de pregrado hasta el 83.5% adicionalmente en la etapa muy satisfactoria proporcionada por la organización de clínicas de posgrado.

Sin embargo, también es importante señalar a López (2013) quien en su estudio menciona a la relevancia de la calidad en los servicios sanitarios está siendo importante en estos últimos años cuando se correlaciona con la satisfacción es de suma relevancia, siendo un proceso asistencial el papel que cumple el médico, enfermeras, odontólogos, utilizando a la encuesta como un instrumento para medir la satisfacción.

Según la hipótesis específica 1, el resultado final se convirtió en que puede haber una correlación moderada alta de satisfacción del paciente y los factores tangibles de la ubicación dental de la institución médica Laura Caller, 2019, debido al hecho de un coeficiente de $r = \text{cero}.440$ se determinan, con un indicador de $p = \text{cero}.000$ ($p < .05$), la hipótesis alternativa es generalizada y se rechaza la especulación nula, la prueba estadística coincide con el análisis de Peralta (2018) afirma que la relación es aplicable entre los procesos operativos y el placer de la persona significativa, es alta, directamente proporcional y agradable ($r_s = 0.617$, $p < \text{cero}.05$).

Según la hipótesis específica 2, los resultados habían sido una correlación efectiva moderada de Confiabilidad y Satisfacción del Paciente debido al hecho de que el coeficiente de Rho Spearman $r = 0.478$, el indicador de $p = \text{cero}.000$ ($p < .05$), con el cual la alternativa La especulación es común y la hipótesis nula es rechazada. En este sentido, Vidalon (2019) realizó un diseño correlacional no experimental, los resultados fueron remedio personalizado (47,3%), a través de Indistinto 22.2% e Insatisfecho en 11.1%. La satisfacción del grupo

dental (50.4%), el pasatiempo del equipo de trabajadores (45.6%), la uniformidad y limpieza del personal (52.7%), el nivel de confianza de los trabajadores le transmite (54,9%), la cortesía del grupo de trabajadores (49.6%), la información de los documentos sobre el remedio (58.8%) capacitación de los colaboradores (60.6%), educación del médico (50.4%), 66, 7% satisfecho, la capacidad del grupo de trabajadores de comprender sus deseos (42.5%), el período de atención que han brindado (50.0%) y el tratamiento y el proveedor de atención (63.7%). Esto concluye que dar un buen sistema administrativo.

Agudelo (2008), en su observación, se orientó a evaluar la satisfacción percibido a través de los académicos de la Universidad de Antioquia, reconociendo los servicios dentales ofrecidas por la Institución de Servicios de Salud (IPS) en dicha organización, en cuanto a la visión del usuario y el profesional del servicio dental. Realizo un estudio descriptivo utilizando técnicas cualitativas, así como cuantitativa compuestas de una encuesta de 98 estudiantes universitarios sobre el trato del personal, la efectividad en el servicio del paciente, la oportunidad, la accesibilidad, la información, la opinión sobre las instalaciones, la seguridad, se completó con entrevistas con expertos y estudiantes universitarios. Una alta satisfacción común de 95.9%, así como variables con promedios superiores al 7% y altas probabilidades de placer superiores al 50%; concluyendo que la satisfacción del usuario es alta.

En la hipótesis específica 3 donde los resultados fueron correlación baja y no existencia de una correlación entre la capacidad de respuesta y Satisfacción del paciente. Debido a que se notó un coeficiente según la conexión de $r=0.181$, con un $p=0.000$ ($p < .05$), es una correlación baja los resultados discrepan con el estudio de Manrique (2018) los resultados 48.8% de personas atendidas tienen entre 18 a 35 años, que el 81.2% de los pacientes 53.1% son del sexo femenino, se encuentran satisfechos en la atención brindado, para la dimensión fiabilidad el 76.1% los pacientes satisfechos, la respuesta el 46% de los pacientes que se encontraron totalmente satisfechos, al lugar de procedencia encontrados 84.5% son de clínicas particulares los pacientes que se sintieron totalmente satisfechos con un 84.0%, para la dimensión seguridad el 54.5% estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos y para la dimensión empatía el 60.1% se encontraron satisfechos. En conclusión, los pacientes atendidos se encuentran satisfechos, las evidencias de los datos fueron la existencia de una correlación alta las características estudiadas.

Por otro lado, Maggi (2018) en su trabajo concluye el centro de salud debe de organizarse ya que esto afectación de la calidad de atención. El tipo de estudio elegido fue transversal analítica. Se utilizó para la medición la escala de SERVQUAL, logrando determinar la satisfacción contando la diferencia entre expectativas y percepciones. Concluyendo que los hospitales deben lograr organizarse de forma que estén en capacidad de ofrecer un servicio excelente, con el objetivo de cumplir con las necesidades de los pacientes. Con ello se acepta la hipótesis del investigador correlacionando con las variables y sus dimensiones.

De acuerdo con la hipótesis 4, los resultados fueron que existe una alta correlación fantástica de Seguridad y Satisfacción del Paciente. Debido a que un coeficiente rho = cero.712 se convirtió en recibido, inferior a cero.05, aceptamos la hipótesis planteada en la investigación y la no reputación de la hipótesis nula, Costa (2018) Descubriendo que el cuidado dental es en un buen grado (50.4%) y sus dimensiones en un nivel normal de confiabilidad (48.3%); Responsabilidad, buena (58.3%); Seguridad, buena (521%); Empatía, buena (65.8%), tangibilidad buena (47.1%). Se concluye que la mejor atención en una etapa preferida y en todas sus dimensiones se asocia muy notablemente ($p < \text{cero}.001$) con la lealtad del paciente que cambió a etiquetado específicamente en un nivel alto (86.3%). Por otro lado, Walde's (2019) concluye calificaciones y niveles de bueno/alto y regular/medio y malo/bajo; El análisis estadístico utilizado cambió al de Chi-cuadrado, la evidencia estadística es que existe una relación de dependencia entre el placer de la atención y la satisfacción de la persona, con una tarifa p de mucho menos de 0.05, considera que el servicio es bueno (55%) estando en el nivel medio, por lo tanto, siendo la satisfacción alta s (69%). Se concluyó la relevancia de una buena calidad de servicio para una buena satisfacción por parte del paciente.

Asimismo, Masías (2015) Los resultados descriptivos coinciden con la investigación que demuestra que el 31.7% de la unidad de análisis cambió a 18 y 30 años, 57.1% tenían entre 31 y 50 y 11.2% tenían más de 50 años de antigüedad El 21,6% pacientes masculinos, mientras que el 78%. Eran mujeres. 1, 2% de los encuestados fue analfabetos, 61.4% del de secundaria, 13.1% es necesario resaltar, los encuestados cuenta con estudio de primaria, el, 20.1% con estudios técnicos y 4.2% con estudios universitarios. La atención del servicio se

percibió como "ordinaria" 61% de los pacientes encuestados, como "horrible" en el 38.9% y exacta en 0.1%. En cuanto al resultado de la evaluación de las estadísticas en el tema inferencial, la hipótesis nula se rechaza debido al hecho de que el valor p se convirtió en 0.001 menos que 0.1 /%, por lo tanto, se muestra que existe una relación excesiva entre la variable observada.

De acuerdo a la hipótesis 5, fue la existencia una correlación directa, positiva moderada de Empatía y Satisfacción del Paciente. Porque un coeficiente convertido de acuerdo con la conexión $r = 0.506$, con un indicador de $p = 0.000$ ($p < .05$), donde acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula, por tanto, se confirma que existe una conexión positiva moderada dicho resultado coinciden con el estudio de Hernández (2018), el autor concluye relación directa positiva de los usuarios que asisten al servicios dentales con una etapa claramente correlacionada de 0.426; entre la dimensión potencial de respuesta ($p = \text{cero},000$) con una alta correlación de 0.818; entre la medida de seguridad ($p = 0.000$) con un Rho Spearman de 0.777, entre el tamaño de la empatía y el placer de los clientes en el soporte dental ($p = \text{cero}.000$) de $\text{cero}.775$; y eventualmente, entre el tamaño de la confiabilidad y el deleite del consumidor dentro del soporte dental con un grado de importancia de ($p = 0,000$) con un coeficiente de correlación de $\text{cero}.0,818$. Conclusión: si existe una enorme afiliación entre lo agradable del cuidado dental y la satisfacción del paciente.

Del mismo modo, Miranda (2017) en su trabajo de estudios utilizó la prueba de tau de Kendall y concluyó que el 55,8% de los pacientes está contento, mientras que el 43,5% está moderadamente satisfecho al mismo tiempo que 0.7% está insatisfecho. La idea que usaron se convirtió en la calidad de sobre brindar un buen servicio, la situación de maltrato que vive los pacientes, el tiempo donde brindan las citas es muy largo, lo que demuestra que los pacientes que acuden al centro de salud dental en el principal está contento y bastante satisfecho con 99.3%. Siendo la palabra importante Calidad de servicio y Satisfacción del paciente.

Quispe (2017) reporta una satisfacción excesiva en 82.9%, promedio 17.1%; No hay ninguna etapa baja de satisfacción. Concluyo que las personas atendidas dentro de la institución médica de la Segunda Unidad de Especialización en Estomatología tienen una gran etapa de satisfacción con la atención. En un estudio realizado a través de Bustamante (2015), el alto grado de satisfacción de la persona afectada es una conclusión significativa para el examen, la ubicación en la que se evidenció el déficit más fino se convirtió en las

tarifas de reparación 41.43%. De los encuestados se mostró indiferente a esta pregunta. Finalmente, Salazar (2018) concluye con efectos ventajosos en la mayoría de las estadísticas analizadas y los pacientes encuestados podrían sugerir el servicio, ya que están bien atendidos, el monitoreo constante de las autoridades genera un servicio óptimo, concluyendo que los pacientes atendidos En este proveedor, estamos contentos con la atención encontrándose en un nivel alta, ya que el mejor trato recibido cumple con sus expectativas.

V. Conclusiones

Primera

Con respecto a una correlación positiva excesiva de atención excepcional y deleite de la persona afectada, el coeficiente en el paso con la correlación de $r = 0.747$ con $p = \text{cero}.000$ ($p < .05$), con el cual prevalece la hipótesis de cambio y por lo tanto rechaza la hipótesis nula

Segunda

Existe una correlación moderada alta de la satisfacción del paciente y los elementos tangibles del área odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019, debido a que se observó un coeficiente según la correlación de $r=0.440$, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Tercera

Existe una ligera correlación excelente de Fiabilidad y Satisfacción del paciente debido al hecho de que se descubrió un coeficiente acorde con la correlación de $r = \text{cero}.478$, con $p = \text{cero}.000$ ($p < .05$), con lo cual la hipótesis alternativa es ocurre regularmente y la hipótesis nula

Cuarta

Baja correlación y no hay correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente. Debido a que un coeficiente cambió a determinado en línea con la correlación de $r = 0.181$, con una $p = \text{cero}.000$ ($p < .05$), es una correlación baja

Quinta

Una correlación positiva alta de Seguridad y Satisfacción del paciente. Debido a que se observó un coeficiente en línea con la correlación de $r = 0.712$, con un $p = \text{cero}.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis y se rechaza la Hipótesis nula

Sexta

Hay una correlación positiva moderada de empatía y satisfacción del paciente. Debido a que un coeficiente cambió a localizado consistente con la correlación de $r = 0.506$, con un $p = 0.000$ ($p < .05$), con lo cual la hipótesis comercial es típica y la hipótesis nula es rechazada. Por lo tanto, está confirmado que hay una correlación positiva moderada

VI. Recomendaciones

Primera

Se sugiere que al jefe del Establecimiento de Salud Laura Caller la mejora y la fiabilidad del servicio, recomendando que la atención se realice en orden y que se implemente la mejora de escucha y quejas de los usuarios del Centro de Salud Laura Caller.

Segundo

Se sugiere al jefe de establecimiento con respecto a la mejora de la capacidad de Respuesta debe reducir el tiempo de espera del usuario para que pueda continuar con la atención del consultorio.

Tercero

Al jefe del establecimiento con respecto a la relación a empatía de atención, se requiere que el personal odontólogo trate a los usuarios con paciencia y amabilidad y explique completamente los métodos al usuario sobre su tratamiento.

Cuarto

Al jefe del establecimiento se sugiere con respecto al aspecto tangible, mantener limpio el establecimiento y que los letreros sean adecuados.

Quinto

Se sugiere al jefe del establecimiento realizar el proyecto de mejoramiento continuo de calidad en salud que estaría afectando la satisfacción del usuario.

Referencias

- Antezana, W. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Centro Odontológico Dental Service. Junio 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Atahualpa, M. (2017). *Correlación entre el Nivel de Satisfacción del Paciente Portador de Prótesis Total, Removible y el Nivel de Satisfacción de la Atención Recibida por el Paciente Portador de Prótesis Total, Removible, Atendido en Consultorios Particulares del Cercado de la Ciudad de Tacna. 2016* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santa María, Arequipa.
- Cordova, K., & Guerreros, J. (2018). *Nivel de satisfacción de pacientes con tratamiento ortodóntico concluido, atendidos en el centro especializado en formación odontológica en la especialidad de ortodoncia del año 2017.*
- Costa, I., & Murga, G. (2018). *Calidad de la atención odontológica y su relación con la fidelización del paciente. Laredo, 2017.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Flores, G., & Nuñez, B. (2018). *Relación entre el grado de satisfacción de los pacientes rehabilitados con prótesis total y la calidad de la prótesis, en el Centro Especializado en Formación Odontológica de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, 2016* (Tesis de Maestria).
- García, A. (2018). *Nivel de satisfacción de pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, 2018* (Tesis de Maestria). Universidad Alas Peruanas, Chiclayo.
- Gonzales, O. (2016). *Relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de salud I- 4 De Castilla durante el año 2016* (Tesis de Maestria). Universidad Alas Peruanas, Piura.
- Gonzalez, R., Cruz, G., Zambrano, L., Quiroga, M.A., Palomares, P., Tijerina, L.S. (2019). *Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de la satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense, 2019, (suppl 1):76-78.*

- Hernández, M. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Odontología del C.S. La Angostura, junio 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Ica.
- Huamán M. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del centro de salud "Los Licenciados", Ayacucho 2017* (Tesis de Maestria). Universidad Alas Peruanas, Ayacucho.
- José E. *La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la Universidad Autónoma de Nuevo León - 2008* (tesis doctoral).
- Machado, M. (2018). *Correlación entre el nivel de expectativa y la percepción para determinar la satisfacción del usuario en la atención odontológica en el establecimiento de salud I-3 de María Goretti en el año 2017* (Tesis de maestría). Universidad Alas Peruanas, Piura.
- Maggi, W. (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*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Masías, J., & Neyra, C. (2015). *Calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud "San Bartolo" - 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Miranda, M. (2017). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Paciente que Acude a la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2017* (Tesis de Maestria).
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Jornal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Quispe, E. (2017). *Satisfacción del usuario en la unidad de segunda especialización en Estomatología de la Universidad Nacional de Trujillo, 2016*.

- Rojo, R. (2018). *Percepción de la calidad de atención en el departamento de odontología de la “Clínica Universitaria” – Comas en el periodo 2017* (Tesis de Maestría). Universidad Alas Peruanas, Lima.
- Salazar, P. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, año 2018 – I.* (Tesis de posgrado). Lima.
- Salazar, A. (2016). *Repercusión de la calidad de la atención odontológica en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Independencia, Arequipa 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Sixto, M., Arencibia, E. y Labrador, D. (2018). Rating the levels of satisfaction of the clinical services of dental prostheses. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 22(2), 85-93. Recuperado en 25 de octubre de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942018000200011&lng=es&tlng=en.
- Sotomayor, J. (2018). *Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica estomatológica integral del adulto I de la Universidad Alas Peruanas semestre 2017 – IB* (Tesis de pregrado). Universidad Alas Peruanas, Lima.
- Valencia, Y. (2017). *Nivel de satisfacción de pacientes de 18 a 50 años de edad en el servicio de odontología del Hospital II de Essalud de la ciudad de Cajamarca en el año 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Alas Peruanas, Cajamarca.
- Vásquez, K. (2016). *Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Llama* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Vidalón, G. (2019). *Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- 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 maestría). Universidad César Vallejo, Lima.

Anexo

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019							
Autor: Miriam Soledad Chuquispuma Sanabria							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la Satisfacción del paciente y la dimensión elementos tangibles en el centro de salud Laura Caller, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Satisfacción del paciente y la dimensión de fiabilidad en el centro de salud Laura Caller, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Satisfacción del paciente y la dimensión de</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del centro de Salud Laura Caller-2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión elementos tangibles en el centro de Salud Laura Caller-2019.</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión de fiabilidad en el centro de Salud Laura Caller-2019.</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>¿Existe relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del centro de salud Laura Caller, 2019?</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre satisfacción del paciente y la dimensión elementos tangibles en el centro de Salud Laura Caller-2019.</p> <p>Existe relación entre satisfacción del paciente y la dimensión de fiabilidad en el centro de Salud Laura Caller-2019.</p> <p>Existe relación entre satisfacción del paciente y la dimensión de capacidad de respuesta en el centro de Salud Laura Caller-2019.</p>	Variable 1: Satisfacción del Paciente				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Niveles y rangos
			Confiabilidad Validez Lealtad		1-13	Encuesta de Satisfacción del Paciente	Intervalo 0-13
			Variable 2: Calidad de atención				
Elementos tangibles Fiabilidad		Efectividad Eficiencia		Intervalo			

<p>capacidad de respuesta en el centro de salud Laura Caller, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Satisfacción del paciente y la dimensión de seguridad en el centro de salud Laura Caller, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Satisfacción del paciente y la dimensión de empatía en el centro de salud Laura Caller, 2019?</p>	<p>capacidad de respuesta en el centro de Salud Laura Caller-2019.</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión de seguridad en el centro de Salud Laura Caller-2019.</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión de empatía en el centro de Salud Laura Caller-2019.</p>	<p>Existe relación entre satisfacción del paciente y la dimensión de seguridad en el centro de Salud Laura Caller-2019.</p> <p>Existe relación entre satisfacción del paciente y la dimensión de empatía en el centro de Salud Laura Caller-2019.</p>	<p>Capacidad de respuestas</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Accesibilidad</p> <p>Componente Profesional</p>	<p>14-33</p>	<p>Encuesta de Calidad de atención</p>	<p>0-20</p>
---	--	---	--	--	--------------	--	-------------

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN

EDAD:

SEXO:

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

Instrucciones: Marque con (x) las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión, según leyenda de la encuesta

N°	SATISFACCION DEL PACIENTE	ESCALA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
	Confiabilidad					
1	El dentista cumple con su horario de atención					
2	El dentista le brinda seguridad en el momento de la atención					
3	El dentista es claro con su diagnóstico odontológico					
4	Se siente cómodo cuando es atendido por el dentista					
5	El dentista le explica su tratamiento aclarando las dudas que usted tiene					
	Validez					
6	El dentista es eficaz con su labor					
7	El dentista le explica en que consiste su tratamiento para que usted lo realice de una manera correcta					
8	El centro de salud cuenta con materiales necesarios para realizar su tratamiento dental					
9	Normalmente el paciente espera buen tiempo para ser atendido					
10	Usted se siente complacido con la atención del dentista					
	Lealtad					
11	Usted guarda con respeto al dentista					
12	Usted se encuentra motivado con la atención recibida					
13	Usted asiste a las citas programadas					
N°	CALIDAD DE ATENCION					
	Elementos Tangibles					
1	El consultorio dental es pulcro y ventilado					
2	El consultorio dental cuenta con materiales informativos					
3	El centro de salud cuenta con señalización de emergencia					
	Fiabilidad					
4	Se respeta el orden de llegada para la atención					
5	La información sobre salud bucal que se brinda en el centro es adecuada					
6	Cuenta con libro de reclamaciones el centro de salud					
7	En la farmacia del centro de salud se cuenta con los medicamento que recetados					
	Capacidad de Respuesta					
8	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.					
9	El dentista le explica con imagen o maqueta dental sobre el cuidado y la higiene de sus dientes.					

10	El dentista le sugiere que es importante seguir con tus citas programadas para prevenir la caries.					
11	Considera que el dentista es atento y le aclara alguna duda que tiene					
	Seguridad					
12	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.					
13	Considera que el dentista cumple con las medidas de seguridad					
14	Usted cree que el dentista tiene la capacidad necesaria para solucionar su problema de salud bucal					
	Empatía					
15	El dentista es amable al momento de atenderle					
16	Considera que el dentista durante la sesión dental tiene paciencia					
17	Consideras, durante el tratamiento el dentista respeto su privacidad.					
18	Consideras que la comprensión del dentista es excelente					
19	En el primer contacto con el dentista se presenta amable.					
20	El dentista es amable en la atención de los usuarios del centro de salud					

¡Gracias por su colaboración!



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL PACIENTE

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD								
1	Consideras que el dentista cumple con su horario de trabajo	✓		✓		✓		
2	El dentista le brinda seguridad en el momento de la atención	✓		✓		✓		
3	El dentista es claro con su diagnóstico	✓		✓		✓		
4	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista	✓		✓		✓		
5	El dentista se toma el tiempo para explicar sobre su tratamiento	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: VALIDEZ								
6	El dentista es eficiente con su trabajo	✓		✓		✓		
7	El dentista le explica en que consiste su tratamiento antes de empezar	✓		✓		✓		
8	Creo usted que el centro de salud cuenta con materiales para realizar su tratamiento	✓		✓		✓		
9	Normalmente el paciente tiene que esperar mucho tiempo para la atención	✓		✓		✓		
10	Usted se encuentra satisfecho con la atención del dentista	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3:								
13	Usted trata con respeto al dentista	✓		✓		✓		
14	Usted se encuentra motivado con la atención recibida	✓		✓		✓		
15	Usted cumple con las citas programadas	✓		✓		✓		
17		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg): ALEXANDRO RAMIREZ MOS DNI: 0719153

Especialidad del validador: M.F. TOBIAS GO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

07 de 12 del 2019

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	El consultorio dental es pulcro y ventilado	✓		✓		✓		
2	El consultorio dental cuenta con materiales informativos	✓		✓		✓		
3	El centro de salud cuenta con señalización de emergencia	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
4	Se respeta el orden de llegada para la atención	✓		✓		✓		
5	La información sobre salud bucal que ofrece en el centro es adecuada	✓		✓		✓		
6	Cuenta con libro de reclamaciones el centro de salud	✓		✓		✓		
7	En la farmacia del centro de salud se cuenta con medicamento que se receta	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
8	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica	✓		✓		✓		
9	El dentista le explica con imagen y maqueta dental sobre el cuidado y la higiene de su diente	✓		✓		✓		
10	El dentista le sugiere que es importante seguir con sus citas programadas para prevenir la caries	✓		✓		✓		
11	Considera que el dentista es atento y le aclara algunas dudas que tiene	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
12	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud	✓		✓		✓		
13	Considera que el dentista cumple con la medidas de seguridad	✓		✓		✓		
14	Usted cree que el dentista tiene la capacidad necesaria para solucionar su problema de salud bucal	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: EMPATIA								
15	El dentista es amable al momento de atenderle	✓		✓		✓		
16	Considera que el dentista durante la sesión dental tiene paciencia	✓		✓		✓		
17	Considera, que durante el tratamiento el dentista respeta su privacidad	✓		✓		✓		
18	Considera, que la comprensión del dentista es excelente	✓		✓		✓		
19	En el primer contacto con el dentista se presenta amable	✓		✓		✓		
20	El dentista es amable en la atención de los usuarios del centro de salud.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr Mg: Jaimos Valderrama Particio DNI: 094.575.66

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

5 de 12 del 2019

[Firma]



ESCUELA DE ODONTOLÓGIA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	El consultorio dental se mantiene limpio y ventilado	✓		✓		✓		
2	El consultorio dental cuenta con inodoros y lavabos	✓		✓		✓		
3	El consultorio cuenta con señalización de emergencia	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: FIABILIDAD								
4	La atención se realiza respetando el orden de llegada	✓		✓		✓		
5	La información sobre el procedimiento que debe ser el centro es adecuada	✓		✓		✓		
6	Cuenta con lista de espera	✓		✓		✓		
7	La cantidad del control de salud cuenta con medio ambiente que beneficia al dentista	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
8	El dentista explica en la historia clínica el diagnóstico y luego lo explica	✓		✓		✓		
9	El dentista lo explica con imágenes y materiales sobre el control de su diente	✓		✓		✓		
10	El dentista evalúa el riesgo de caries para poder seguir con las medidas preventivas	✓		✓		✓		
11	Considera que el dentista es atento a las dudas y le lo explica	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: SEGURIDAD								
12	Usa un pariete suficiente al ser atendido por el dentista del consultorio de salud	✓		✓		✓		
13	Considera que el dentista siempre cumple con la medida de seguridad	✓		✓		✓		
14	Considera que el dentista tenga toda la capacidad necesaria para atender al paciente de salud bucal	✓		✓		✓		
DIMENSION 5: EMPATÍA								
15	El dentista le atiende con amabilidad	✓		✓		✓		
16	Considera que el dentista durante el tratamiento dental trata al paciente	✓		✓		✓		
17	Considera que durante el tratamiento el dentista respeta su privacidad	✓		✓		✓		
18	Considera que la comprensión del dentista es excelente	✓		✓		✓		
19	En el primer contacto con el dentista se presenta amable	✓		✓		✓		
20	El dentista es amable en la atención de los asuntos de control de salud	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Luis A. Figueroa Torres ONI: 24725731

Especialidad del validador: Mg. Salud Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende con claridad alguna o el sentido del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: indicar suficiencia cuando los ítems presentados...

14 de Julio del 2019

Firma del Experto Informante.



PERU
Ministerio
de Salud

Dirección de Salud
Integración de Salud
Lima Norte

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

MEMORANDO N° 293 -2020- MINSA/DIRIS.LN/3

A : Médico Jefe del C.S.Laura Caller
Asunto : Facilidades para trabajo de Investigación
Referencia : Exp. 52783
Fecha : Independencia, 31 ENE. 2020

Es grato dirigirme a Usted para saludarle cordialmente y en atención al documento de la referencia, sirvase brindar las facilidades necesarias a la Srta. Miriam Soledad Chuquispuma Sanabria, estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, para que pueda desarrollar su proyecto de investigación que lleva como título "SATISFACCION DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA DEL CENTRO DE Salud Laura Caller, Olivos 2019".

Agradeciendo la atención al presente, me despido de Usted.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REGISTROS Y ESTADÍSTICAS DE SALUD LIMA NORTE
[Firma]
MAG. GABRIEL ANTONIO DEL TANKO FRANCOULA
JEFE DE LA OFICINA DE REGISTROS Y ESTADÍSTICAS
CIP 211753

CAHCH/AG/B/mcb

c.c.
Archivo

w.dirislmanorte.gob.pe

Calle A Mz. 02 Lte. 03
Asc. Victor Raúl Haya De La
Torre. Independencia.
Lima 28, Perú
Teléfono: 201-1340

EL PERÚ