



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

**Relación del nivel de satisfacción y calidad de atención
odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CIRUJANO DENTISTA**

AUTOR:

Quispe Apaza, Verónica (ORCID: 0000-0001-8876-4002)

ASESOR:

MG CD: Carrion Molina, Frank Julio (ORCID: 0000-0001-5139-0019)

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Promoción de la salud y desarrollo sostenible

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis primeramente a Dios por haber permitido llegar hasta aquí hoy, por darme fuerza y salud para realizar mis metas y fines, a mi mamá que, aun cuando no se encuentra presente físicamente siempre vivirá en mi corazón y memoria, quien ha sido la que me proporciono su apoyo en las buenas y malas, me impulsó a seguir adelante cuando ya no pude y por ella estoy aquí.

Agradecimiento

En el presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guiador y acompañarme en el lapso de mi vida, brindándome paciencia e inteligencia para terminar exitosamente mis metas propuestas.

A mi mamá, mi papá y hermanos por ser mi pilar importante y haberme apoyado incondicionalmente, a pesar de las adversidades y problemas que se presentaron.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos:.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	39
ANEXOS.....	46
ANEXO 1.....	46
ANEXO 2.....	46
ANEXO 3.....	48
ANEXO 4.....	49
ANEXO 5.....	54
ANEXO 6.....	55
ANEXO 7.....	78
ANEXO 8.....	79
ANEXO 9.....	80

Índice de tablas

Tabla 1: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021.	18
Tabla 2: Identificar el nivel de satisfacción según confiabilidad en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno – 2021.....	19
Tabla 3: Identificar el nivel de satisfacción según valides en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno – 2021.....	200
Tabla 4: Identificar el nivel de satisfacción según lealtad en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno – 2021.....	211
Tabla 5: Identificar la calidad de atención según los elementos tangibles en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno – 2021.	222
Tabla 6: Determinar la calidad de atención odontológica según la fiabilidad en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno – 2021	233
Tabla 7: Determinar la calidad de atención según la capacidad de respuesta en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno – 2021.	244
Tabla 8: Determinar la calidad de atención según la seguridad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno – 2021.....	255
Tabla 9: Determinar la calidad de atención según la empatía de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021.	266
Tabla 10: Hay una relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en las personas del centro de salud, Puno 2021.....	277

Índice de abreviaturas

CLAS: Comité Local de Administración de la Salud	2
AUS: Aseguramiento Universal en Salud	2
MINSA: Ministerio de Salud	2
SIS: Seguro Integral de Salud	2

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación de nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes del centro de salud, Puno 2021. La metodología fue de tipo básica, con un diseño no experimental, descriptivo-correlacional; con una muestra de 202 pacientes que acuden al centro de salud Santa Rosa, para medir el nivel de la satisfacción y calidad de atención se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado, fue adaptado por Fidel J. para ambas variables. Los resultados evidenciaron una correlación positiva media de $Rho=0.475$, entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes, el 21% tiene una satisfacción muy eficiente y muy bueno en la calidad de atención por otro lado en la satisfacción se observa que el 39% de los pacientes afirman un nivel de satisfacción eficiente con un nivel bueno en la calidad de atención y solo un 4% presenta una satisfacción deficiente y malo/buena con respecto a la calidad de atención, asimismo, de acuerdo a los objetivos específicos se logró Identificar el nivel de satisfacción según confiabilidad el 58%, afirman que es eficiente, también se Identifica el nivel de satisfacción según valides con el 44% manifiesta una eficiencia, el nivel de satisfacción según lealtad el 55% que es eficiente, se Identifica la calidad de atención según los elementos tangibles el 100% afirman que es mala la infraestructura, se determina la calidad de atención odontológica según la fiabilidad afirman bueno con el 84%, se determina la calidad de atención según la capacidad de respuesta con el 67% afirman muy bueno, se determinar la calidad de atención según la seguridad de atención tiene el 46% manifiestan buena, se determina la calidad de atención según la empatía con el 66% afirmaron muy buena, se concluye que si existe una relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención odontológica.

Palabras clave: Satisfacción, calidad, atención.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship of satisfaction and quality of dental care in patients of the health center, Puno 2021 .. The methodology was of a basic type, with a non-experimental, descriptive-correlational design; With a sample of 202 patients attending the Santa Rosa health center, the modified SERVQUAL instrument was used to measure the level of satisfaction and quality of care, it was adapted by Fidel J. for both variables. The results showed a mean positive correlation of $Rho = 0.475$, between the level of satisfaction and quality of dental care in patients, 21% have a very efficient satisfaction and very good in the quality of care, on the other hand, in satisfaction it is observed that 39% of the patients affirm an efficient level of satisfaction with a good level in the quality of care and only 4% present a poor and bad / good satisfaction with respect to the quality of care, also, according to the specific objectives It was possible to identify the level of satisfaction according to reliability 58%, they affirm that it is efficient, the level of satisfaction is also identified according to validate with 44% it shows an efficiency, the level of satisfaction according to loyalty 55% that is efficient, it is identified the quality of care according to the tangible elements 100% affirm that the infrastructure is bad, the quality of dental care is determined according to the reliability affirm still good with 84%, the quality of care is determined according to the response capacity with 67% they affirm very good, the quality of care is determined according to the safety of care has 46% said good, the quality of care is determined According to empathy with 66% they affirmed very good, it is concluded that if there is a relationship between patient satisfaction and the quality of dental care.

Keywords: Satisfaction, quality, attention.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los pacientes comprende un elemento fundamental para poner en análisis el servicio de salud. Básicamente, este es el resultado indiscutible, porque está relacionada con la comodidad que fomenta la salud. Además, coopera a la mejor atención pues los pacientes poseen más probabilidades de participar en el procedimiento de forma más positiva. Sin embargo, la satisfacción y la insatisfacción conforman un juicio de valor de los pacientes sobre la calidad de atención recibida y sus resultados. ¹

Los usuarios identifican la atención óptima conforme a sus propias necesidades; consideran la necesidad de una condición para la supervivencia. ^{2, 3} Desde otra perspectiva, la insatisfacción de los pacientes es originado por la mala infraestructura, atención o profesionalismo esto es un problema muy usual que se aprecia en las consultas ya sean privadas o públicas, alcanzando resultados insatisfactorios que resguardan la integridad del paciente⁴

Stoner Et al., mencionan que el término de “calidad”, no solo se refiere a la realización de productos de una calidad alta y buen precio, hoy en día hace referencia a alcanzar productos y servicios con continuos mejoramientos, a precios cada vez más competitivos; es decir, realizar las cosas con excelencia desde un inicio, en lugar de incurrir en falencias y enseguida corregirlas.⁵

A nivel mundial, la demanda de servicios básicos de salud está aumentando y las personas demandan cada vez más servicios de mayor calidad en distintos sectores de la salud. El cálculo de la calidad asistencial y el diseño de mecanismos, con el fin de salvaguardar la asistencia sanitaria se han convertido en un ámbito de investigación con un gran interés. ⁶

Conforme con OMS, se indica que la calidad de atención, no es percibida de igual forma por todos, o al mismo nivel, que el estado de crecimiento de los individuos del mundo; no es igual por consiguiente no es uniforme el nivel de asistencia de la salud.⁷

En las últimas décadas, los países han acontecido infinidad de alteraciones en la estructura de sus Sistemas Nacionales de salud, en el que uno de los pilares primordiales es la calidad de atención para la prestación de servicios de salud. Por consiguiente, concluye que es un requisito principal la calidad de atención, para así lograr la seguridad del paciente, descendiendo significativamente los riesgos en dicha prestación de servicio; lo cual conlleva a efectuar un sistema de administración de calidad en toda y cada una de las instituciones de salud, que sea evaluado regularmente, para conseguir una calidad de asistencia con mejoras progresivamente.⁸

A nivel Latinoamérica, en los países de: Costa Rica, Chile, México, Colombia y Brasil, se evaluaron los modelos de salud, lo cual lograron mejores condiciones, con distintas categorías de éxito y de efecto, tienen como objetivos estos modelos llevar a cabo de diferentes maneras para gestionar los servicios de salud.⁹

Por otra parte, en Perú, el MINSA ha ejecutado distintas reformas para una buena administración de los servicios de salud. Entre ellos encontramos el SIS, el AUS y el CLAS. Las reformas logrado el mejor cumplimiento de sus indicadores ampliando la cobertura de la salud, mejorar la accesibilidad a los servicios de salud, aumentar la productividad y el rendimiento además de contar con la contribución activa de la población.¹⁰

Los centros de salud públicos confrontan situaciones distintas y pese a los méritos por conceder un buen servicio, las personas siguen manifestando estar descontento por las atenciones recibidas, la mayoría manifiestan que se caracteriza mucho de manera descortés por parte de los trabajadores asistenciales, del mismo modo por parte de los trabajadores administrativo, las extensas colas para lograr obtener sus citas y/o trámites administrativos entre atenciones diferentes que se necesitan. Los pacientes para que tengan atención odontológica, en el consultorio público se dirigen al establecimiento para tener una buena atención que sea calidad y que tenga una buena calidad

de confianza para ser atendido de una mejor manera, esperando que el experto odontólogo les realice el tratamiento y calme el dolor que les afecta, por ello se detalla a los pacientes los tratamientos que se les indican para cada diagnóstico, que fue dado por el experto del servicio odontológico.

Bajo las condiciones investigativas expuestas se planteó como problema ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021?

Desde un enfoque teórico, el presente estudio, es importante en el ámbito odontológico puesto que contribuye al conocimiento sobre el problema de calidad de atención existente en los pacientes que acuden por una atención odontológica al centro de salud publico Santa Rosa, el cual permitirá ampliar la información hasta ahora considerada respecto a los niveles de satisfacción y la calidad de atención; desde una perspectiva práctica la investigación permitirá realizar cambios en los aspectos negativos hacia la atención de los pacientes Del centro de salud Santa Rosa; desde otra perspectiva, según el enfoque social la presente investigación tendrá importancia para los pacientes que acuden al centro de salud publico Santa Rosa, puesto que recibirán una calidad de servicio óptimo, a causa de que el profesional del servicio de odontología tomara la conciencia de las medidas pertinentes y adecuadas, y así, en consecuencias los pacientes se comprenderán satisfechos con la atención brindada.

Seguido a ello, el estudio, se planteó por el objetivo general de Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021. Los objetivos específicos fueron identificar el nivel de satisfacción según confiabilidad en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021; Identificar el nivel de satisfacción según valides en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021; identificar el nivel de satisfacción según lealtad en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021; Identificar la calidad de atención según los elementos tangibles en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021; determinar la

calidad de atención odontológica según la fiabilidad en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021; determinar la calidad de atención según la capacidad de respuesta en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021; determinar la calidad de atención según la seguridad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021; determinar la calidad de atención según la empatía de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021.

la hipótesis general se planteó que, Hay una relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Dávila S,¹¹ en Lima en el año 2021 realizó un estudio cuyo objetivo ha sido, mostrar la interrelación del servicio y de la satisfacción en los beneficiarios externos del centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac-2020, su metodología fue básica, de enfoque-cuantitativo, diseño no experimental, los habitantes fueron constituidas por cincuenta individuos externos, se aplicaron 2 instrumentos, lo cual mide el servicio a la perfección de la satisfacción de los individuos, en los resultados, se hizo evidente que el buen servicio tiene gran frecuencia en una baja categoría que representa un 84%, demostrando que dichas dimensiones tiene una frecuencia mejor en la categoría medio, disponiendo que en la dimensión confiabilidad un 54% mientras tanto la dimensión tangibilidad presentó un 36%, de este modo la dimensión de seguridad presenta un 26% y la dimensión empatía un 36%; en conclusión, hay interacción afirmativa media entre calidad del servicio y satisfacción de los clientes.

Rodríguez Y, et al.¹² en Cuba en el año 2021 en su investigación tuvieron como propósito calcular el nivel de satisfacción del personal atendido en el servicio de Prótesis de la Clínica Estomatológica, cuyo método de estudio fue longitudinal-prospectivo, el universo estuvo establecido por ciento setenta y uno, al emplear los criterios de exclusión e inclusión persistieron ciento sesenta, en el que se encontró como resultados que, el 60 % demostraron insatisfacciones con los tiempos para acceder al servicio, En relación a los elementos tangibles se demostró satisfacción con la condición de los sillones dentales en un 46 % y con la higiene y orden en 76 %, con la iluminación y ventilación el 39 % refirieron insatisfacción, el 53 %, por profesionales en 60 %; finalmente en relación a la capacidad de respuesta se evidenció que más del 50% indicaron insatisfacciones con los tiempos de espera para el acceso y con el tratamiento recibido. Concluyó indicando que gran parte evidenció que no están satisfechos en referencia a los elementos tangibles no obstante, se observa algo distinto en relación al tratamiento.

Obregón D,¹³ et al. En Lima en el 2021, tuvieron como propósito definir la satisfacción de jóvenes por la atención que han acogido en un servicio diferenciado de un establecimiento del primer grado de atención en la ciudad de Lima, metodológicamente ha sido detallado, observacional y transversal, que es llevado a cabo en 84 jóvenes que fueron atendidos en el Centro de Salud, se examinó la satisfacción con la atención recibida por medio del cuestionario SERVQUAL. Los resultados indicaron que, en las dimensiones empatía y estabilidad fueron los que obtuvieron un mejor porcentaje de satisfacción (39,28 y 36,90 %, correspondientemente). En conclusión, se evidencio un menor porcentaje de jóvenes que asistieron al servicio diferenciado que han estado satisfechos con la atención recibida.

Febres R, et al.¹⁴ en Huancayo en el 2020, han tenido como fin decidir la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externa de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016. Metodológicamente ha sido observacional-descriptivo, de corte-transversal. El modelo ha sido detallado por doscientos noventa y dos enfermos. La calidad de los servicios del sistema de salud en funcionalidad de la satisfacción de los clientes se midió por medio del cuestionario estandarizado SERVQUAL. Se obtuvo como resultados una satisfacción universal de 60,3%, y los valores % dependieron prácticamente de las magnitudes de estabilidad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de tal satisfacción respectivamente. Concluyo que el más grande grado de insatisfacción obtuvo la dimensión de ciertos puntos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la magnitud de capacidad de contestación de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción.

Lara J, et al.¹⁵ en Lima en el año 2020, tuvieron como propósito conocer la satisfacción de los pacientes que recibieron una atención odontológica en un centro médico de Lima. Metodológicamente fue observacional, transversal y descriptivo. La evidencia estuvo conformada por 702 personales. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado para poder determinar la satisfacción de los pacientes. Como resultado se obtuvo la insatisfacción en la dimensión fiabilidad

fue de 49.20%, en capacidad de respuesta: 69,12%, en seguridad: 54,02%, en empatía: 66,44%, en aspectos tangibles: 67,74%. Concluyo señalando que si existe satisfacción en los pacientes.

González R., et al. ¹⁶en México en el año 2019, en su estudio tuvieron como propósito evaluar la calidad de asistencia dental bajo las dimensiones de estructura, procedimientos y resultados a partir del panorama de satisfacción del individuo así como de la salubridad, su metodología fue un estudio descriptivo-prospectivo, tipo entrevista de opiniones, esto parte desde la elección aleatoria de doscientos pacientes de la totalidad de consultas dentales en la unidad médica odontológico, el resultado fue que en cuanto a la empatía se evidencio un 90% de los entrevistados, aludió continuamente percibir un trato complaciente, en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta el 36.6 % evaluó como optimo los tiempos de espera, el 43.5 % estimo que es bueno por ser inferior a 40 min, concluye en que los niveles de satisfacción del paciente se da con respecto al trato complaciente.

Mursuli M, et al. ¹⁷ en Cuba en el año 2018 tuvieron como como finalidad evaluar la calidad de asistencia de los dos servicios de Estomatología General Integral, se utilizaron algunos métodos de niveles teóricos, empírico (entrevista) y de la estadística descriptiva, se seleccionaron dos, una de las áreas urbanas y otra de las áreas rurales, el muestreo fue aleatorio simple, se tomó al Policlínico Tipo II del Municipio Cabaiguán que fue el área urbana y la Clínica Estomatológica del Municipio Sancti Spíritus en el área rural y en total fue trecientos ochenta y ocho pacientes y veinticuatro estomatólogos, como resultados se obtuvo que en cuanto a los elementos tangibles en los servicios rurales los pacientes se consideraron complacidos en un 57.7 % y en los urbanos en un 51.78 %; los expertos se denotaron maso menos complacidos en ambos servicios con 50 % y 71.3 % correspondientemente, en conclusión, la calidad de la asistencia estomatológica en las áreas urbanas fue comprobada de bien y en las áreas rurales de regular.

Manrique J. et al .¹⁸ en Lima en el año 2018, tuvo como objetivo de evaluar la calidad técnica de tratamientos que fueron efectuados por los operadores y la excelencia recibida por los pacientes del Servicio de Operatoria odontológico. Sus materiales y métodos fueron de doscientos dieciséis pacientes de forma espontaneo y a quienes se les realizo una entrevista casual con el fin de determinar la calidad recibida del servicio brindado. Como resultados se obtuvo que, en correspondencia con la calidad recibida, el 74 % de los partícipes declaran que la calidad de atención es “Regular con un 74,8% de encuestados. En conclusión, la calidad recibida por el paciente es en un gran porcentaje negativa.

Sixto M, et al ¹⁹ en Cuba en el año 2018, en su investigación plantearon como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de la población que recurre a los centros de salud, dentro de su metodología fue un estudio longitudinal-prospectivo en pacientes internados en los servicios de prótesis, el universo estuvo constituido por cuatrocientos ochenta y nueve pacientes, que representa la totalidad de inscritos para esa asistencia y la muestra está representada por cuatrocientos ochenta y uno. Su resultado fue, que el 95.8% de las personas encuestadas indican sentirse satisfechos con el grado de atención con la atención por ello haciendo referencia a la variable 1 nivel de satisfacción, y en referencia a una de las dimensiones que es, capacidad de respuesta se evidencia que el 55.5% se halla muy satisfecho en relación al tiempo de espera. Concluyo señalando que se mostró un alto nivel de trato recibido, y que esta se halla fuertemente influenciada por las perspectivas del sujeto.

Paz M.²⁰ en Nicaragua en el año 2016, tuvo como fin conocer el punto de vista de los pacientes de las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, UNAN-León. El estudio llevado a cabo ha sido transversal, en los meses de marzo y agosto del año 2016. Los individuos de análisis fueron elegidos con base de criterios: facilidad de comunicación verbal, participación voluntaria, haber cumplido con su programa de citas y que se haya sido atendido a lo largo del estudio. Participaron cuarenta y tres individuos: doce en conjuntos focales y treinta y uno con entrevistas estructuradas. Se obtuvo como resultado, referente

a la variable nivel de satisfacción los usuarios percibieron una óptima la calidad de atención, donde fueron dieciséis pacientes (51,6%) indicaron sentirse bastante satisfechos con la atención recibida, y nueve de los pacientes (29%) que indico sentirse un poco satisfecho, por esto seis pacientes (19,3%) manifestaron estar plenamente satisfechos con la calidad de atención recibida. En conclusión, los usuarios indicaron estar muy satisfechos.

La satisfacción es la evaluación personalizada que hacen los usuarios externos, del uso de un determinado servicio, por otro lado, la satisfacción del cliente refleja en las características específicas de los elementos intangibles, y también se refleja en la satisfacción con la respuesta emocionalmente.²¹

Por otro lado, la satisfacción del usuario simboliza el examen que realiza el paciente sobre la condición de atención y está establece por el conocimiento que el propio efectuó de la disposición en que se plazcan su respectiva de una asistencia de calidad.²²

Actualmente la condición de satisfacción en los enfermos con la asistencia en cuanto a la salubridad o servicio sanitario percibidos es una de las metodologías empleadas con el fin de examinar la condición de la asistencia brindada. Al mismo tiempo es un aspecto de intervención de los pacientes en el procedimiento de la salubridad, al manifestar su sentir y estimación de los servicios brindados. En concordancia con los conceptos más acertadas, el grado de complacencia da con los servicios sanitarios se encuentra evidentemente asociado con el nivel de acuerdo (conforme o desacuerdo) a cerca de lo esperado y la apreciación al término del servicio persivido.²³

La satisfacción de los pacientes y de todos los usuarios que ingresan a las instituciones médicas, ya sean privadas o públicas, se ha convertido en un factor crucial, porque la calidad de los servicios brindados a cada paciente es de suma importancia en los últimos tiempos.

La evaluación de calidad de los servicios, la atención del centro de salud y la salud pública ha recibido cada vez más atenciones y fueron considerados unos de los ejes de la evaluación de los servicios de salud a lo largo de una década.²⁴ Si bien existe un profundo debate sobre sus conceptos y procedimientos de medición, además existe cierto acuerdo en que la relevancia de las percepciones de los individuos sobre los servicios es un factor clave para la mejor organización y la prestación de servicios de salud.²⁵

Dimensión de confiabilidad se define como confiabilidad y rendimiento, y la confiabilidad es definida como la capacidad de realizar los servicios prometidos de manera segura y precisa. Este concepto muestra una mayor amplitud cuando la organización cumple con sus compromisos de entrega, entrega, resolución de problemas y costos.²⁶

Sin embargo, la fiabilidad guarda estrecha relación con una calidad de servicio, que reúne ciertas peculiaridades tales como la autenticidad, honestidad y credibilidad bajo una condición estipulada por la organización. En este aspecto, se refiere que la confiabilidad, es la capacidad de servicio ya sea de manera estricta y segura además exige tener en cuenta un grado de credibilidad y honestidad en el servicio que es brindada.^{24, 25} Desde otro criterio hace mención que la confiabilidad cumple promesas de entrega, ya sean suministrados de modo seguro, preciso y honesto; por ello se debería ver los efectos e impactos de cambio para tener una mejor magnitud.

En esta magnitud de validez se comprende como una de las propiedades primordiales del servicio que ofrece un establecimiento de salud por intermedio de un profesional correctamente y eficaz, además tiene la función de conseguir efectos que se quiere o se espera según las expectativas del cliente la comprobación comprende el proceso por el que un investigador realiza instrumentos basados en formularios con el objetivo de obtener pruebas que sean sustentables.²⁷ En este sentido la validez viene a hacer una de las propiedades primordiales de lo eficaz y lo adecuado que se regula según a la ley del entendimiento. Por esa validación se establece lo cual realmente se

desea obtener en el cuestionario de forma que posibilite recopilar la información primordial para lo que fue creado. En conclusión, el creador da a conocer la validez como una peculiaridad de servicio o producto, sin embargo, para que tenga consistencia deberá estar en concordancia entre el impacto deseado y las expectativas de los usuarios. Por esto, en lo principal de lo eficaz y adecuado, que se establece por medio de un cuestionario.²⁸

En la dimensión de Lealtad según la teoría de Ouchi, la comunicación que hay entre los individuos y las instituciones se logran afirmar mucho más en tanto y cuanto se perciba una atmosfera adecuada cuya ventaja se expone por medio de la confianza, que se maneja; de tal modo que la sabiduría pueda consumir con su funcionalidad de mirar abajo de una línea invisible del iceberg burocrático, para la identidad de las personas, forma parte de un conjunto definido y paralelamente demuestran lealtad.²⁰

La lealtad es un convenio contractual que tiene los mismos individuos con la organización, en cuanto sus necesidades sean enteramente satisfechas, por lo tanto, es el grado por el que un personal o profesional de una organización pública del sector salud se ponga la camiseta de la misma organización, por lo consiguiente, su colaboración activa en sus ocupaciones programadas.²⁵

De acuerdo a la segunda variable calidad de atención, se pudo evidenciar diversos conceptos y definiciones, que nos explican a profundidad esos temas acompañados de autores reconocidos, que hicieron un análisis, los cuales los observaremos a continuación.

Se puede conceptualizar "calidad como la integridad de funcionalidades, propiedades o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de saciar las necesidades de los clientes." Hablamos de un criterio personal ya que cada persona puede tener su propia apreciación o su juicio particular de valor acerca del producto o servicio en cuestión".²⁸

El doctor Donabedian, es considerado como el padre de la calidad de atención

en salud, define que el menor peligro para el paciente, es un gran logro de beneficios en la calidad de atención médica. Sugiere que está logro interpretarse en dos magnitudes interdependientes e interrelacionadas o sea la técnica explícita y la interpersonal. Primero en la atención técnica explícita a la aplicación de la tecnología y la ciencia médica de una manera que alcance un beneficio mayor en la salud, sin que los riesgos lleguen a incrementar. En la atención interpersonal el nivel de apego a reglas, valores, expectativas y pretensiones de los usuarios.^{29, 30}

Para realizar la medición de calidad del servicio, se realizó de acuerdo a la división del autor del reconocido modelo SERVQUAL, el cual divide a esta categoría en cinco dimensiones, las cuales serán evidenciadas y analizadas a continuación.³¹

Fiabilidad es la forma de trabajo que se ejecuta según al cumplimiento de entregas, solución de un problema, y fijación de precios.³² Por otro lado, en un concepto nuevo acerca de la fiabilidad como el sistema de elaboración de un producto o procesos sin errores; por ello quiere decir que se debería evitar mínimos riesgos, de esta forma constituye un factor esencial en la competitividad empresarial.³³

Capacidad de Respuesta nos da mención a esta magnitud como una disposición de favorecer a los usuarios externos con el fin de obtener a un servicio rápido, así misma contesta a las necesidades en un tiempo récord.³³ Es una de las disposiciones para poder ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Referido a la atención y prontitud al manejar las solicitudes, responder algunas quejas y preguntas de los individuos, así mismo solucionar problemas.³⁴

Seguridad nos dice que es el conocimiento y la atención de los empleados y sus capacidades que inspiran credibilidad y confianza.³¹ La Organización mundial de Salud, define a la estabilidad como un importante inicio en la calidad de atención existente, un elevado grado de peligro en cada método en los servicios

sanitarios.^{35, 24}

Empatía se define como la disposición interna que tiene los individuos ante otras, así sea de una perspectiva social, planteando una emoción que no es dependiente mucho del individuo, por lo opuesto, caracteriza a el caso o entorno de forma integral y multidimensional.³⁶

Recursos tangibles es el aspecto físico, instalaciones físicas, como la infraestructura, grupos, materiales y personal.³¹ Dichos son descritos como esos que competen a instalaciones físicas, recursos humanos, insumos e materiales, equipamiento, herramientas, indicadores, procesos, materiales de información y productos intermedios.²⁴

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación: Es Básica ya que se origina de un marco teórico y permanece en él, sin contrastar con ningún aspecto práctico.³⁷

El diseño de investigación: Es no experimental puesto que el investigador se limita a observar, sin alterar o controlar alguna variable, es descriptiva el cual solo consiste describir hechos que ocurren entre las variables; correlacional para identificar las correlaciones entre ambas variables. y de corte transversal el cual describe las características de dicha población en estudio, en un tiempo determinado.^{38,39}

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Nivel de satisfacción: cualitativa (Anexo 3)

Variable 2: Calidad de atención: cualitativa (Anexo 3)

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo compuesta por 429 pacientes que van al centro de salud Santa Rosa que está localizada en el, Departamento de Puno, en la Provincia de Melgar, Distrito de Santa Rosa.

Criterios de inclusión: Las personas que van al servicio de odontología del centro de salud Santa Rosa, pacientes que deseen ser partícipe de la investigación y personas mayores de dieciocho años.

Criterios de exclusión: pacientes nuevos y pacientes que no se hallan en aparente situación de lucidez.

Muestra: La muestra está integrada por 202 pacientes que acuden al centro de salud Santa Rosa.

Muestreo: Para las variables se empleó un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple, cuya forma del cálculo de la muestra es mediante la fórmula de poblaciones finitas por asignación estratégica o interés en el estudio (Anexo 4).

Unidad de análisis: Pacientes que van al servicio de odontología de un centro de salud de Santa Rosa, del año 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se realizó la encuesta, para recaudar datos ya que estos son instrumentos y procedimientos mediante el cual se va a recolectar la información que se necesitan, con el objetivo de contrastar la hipótesis.⁴⁰ por otro lado; el instrumento para poder evaluar el nivel de satisfacción, fue adaptado con la investigación de Fidel J.⁴¹, instrumento validado por el autor, en donde consta de veinte preguntas divididas en confiabilidad, validez y lealtad,

Para la variable calidad de atención, se usó el cuestionario basado en el instrumento de SERVQUAL, es un instrumento de una escala multidimensional para poder calcular la calidad del servicio que se desarrolló por Valerie A. et al⁴². Quienes recomiendan la comparación en medio de las expectativas en general de los pacientes y sus percepciones en relación al servicio que presta una organización, puede integrar una medida de calidad del servicio y la brecha que existe entre las dos un indicador para mejorar⁴²; así mismo dicho instrumento está conformado por 30 ítems modificadas por autor Fidel J⁴¹., cuyo propósito tiene medir el tamaño de los recursos, tangibles, confiabilidad, estabilidad, capacidad de contestación, y empatía

Para validar el instrumento se usó la técnica de validación por profesionales, los mismos que pretenden validar la intencionalidad del análisis, con respecto a los ítems que dispone el cuestionario. Los profesores y médicos de la Universidad César Vallejo fueron los llamados cuando realizaron el análisis; esta validación fue aplicada en la investigación de Fidel J. y esta a la vez fue recopilada de la investigación hecha y adaptado por Ramírez y Álvarez (2015) (ANEXO 6)

En este estudio para conocer la confiabilidad de los instrumentos se optó en realizar una prueba piloto tomando a 40 pacientes que no participan en la muestra.

Se hizo la confiabilidad de instrumento por el método de Alfa de Cronbach en donde, señala un valor de 0.901 para un total de 20 elementos formulados para satisfacción y un valor de 0.930 para un total de 30 ítems para calidad de

atención (ANEXO 6)

3.5. Procedimientos

En primer lugar se solicitó una carta de presentación a decanatura de la carrera profesional de Odontología de la Universidad Cesar Vallejo, cubriendo todos los requisitos pertinentes, para de ese modo dar inicio a todos los trámites correspondientes que se requieren para la ejecución, seguido a ello se entregó la carta de presentación a la dirección del centro de Salud Santa Rosa, la que permitió aplicar la presente investigación, al tener la aceptación de la directora del centro de Salud Santa Rosa, esta fue quien procedió a la presentación del personal de bioseguridad y personal de odontología; luego se coordinó con el profesional encargado sobre la bioseguridad del servicio de odontología, quien procedió a la indicación de las medidas de bioseguridad como son el uso de gorra, el mandilón de seguridad y el doble barbijo, enseguida se pasó al área de odontología para la aplicación del cuestionario SERVQUAL adaptada por Fidel J. hacia los pacientes seleccionados mediante la fórmula probabilística aleatoria simple, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, donde todos los pacientes tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos. La ejecución fue supervisada por los odontólogos de turno el cual ayudó a tener un acceso más directo hacia los pacientes, los cuales respondieron sin tener ningún inconveniente, se entregó el instrumento de forma personal a cada uno de los pacientes que acuden a dicho servicio, indicando una breve introducción, de igual manera se indicó el carácter de anonimato que tiene el instrumento, con el fin de obtener respuestas verídicas, se encuestó de 10 a 15 pacientes por día el cual tuvo una duración aproximada de 15 minutos

3.6. Método de análisis de datos:

Se recolectó información y se trasladó a una matriz de Microsoft Excel de manera ordenada y codificada. Posteriormente se aplicó el análisis estadístico descriptivo mediante la obtención de tablas y para determinar la correlación se utilizó el estadístico Rho de Spearman a través del programa SPSS-24.

3.7. Aspectos éticos

En el análisis actual, se consideró las estructuras éticas determinadas en el dictamen de Helsinki.⁴³ Con respecto al principio de beneficencia, los que participaron en este análisis no tendrán alguna clase de daño en su salud psicológica, así como física y recibirán el respeto que se merece evitando la maleficencia. Según el principio de autonomía, debido a que cada uno de los pacientes que participarán en la encuesta, prometerán voluntariamente participar como encuestado. También se deberá seguir el principio de justicia, puesto que los investigados obtendrán un trato apropiado, dignidad y cortesía, además de la confidencial información utilizada.

También se tendrá en cuenta las pautas y éticas de la UCV de no tener plagio, ateniéndose a los resultados del programa tipográfico e informático "TURNITIN" que nos identificará entre los párrafos a los autores originales indicando su fuente de sustracción.

IV. RESULTADOS.

4.1. Análisis de los resultados

Tabla 1: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021.

Nivel de satisfacción	Calidad de atención							
	Malo		Bueno		Muy bueno		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	8	4%	8	4%	0	0%	16	8%
Eficiente	20	10%	79	39%	28	14%	127	63%
Muy eficiente	0	0%	17	8%	42	21%	59	29%
Total	28	14%	104	51%	70	35%	202	100%

Interpretación: En la tabla 1 se muestra la relación entre la satisfacción y calidad de atención odontológica en las personas del centro de salud, Puno, el 21% tiene una satisfacción muy eficiente y muy bueno en la calidad de atención por otro lado en la satisfacción se observa que el 39% de los pacientes del centro de salud se encuentran con un nivel de satisfacción eficiente y con un nivel bueno en la calidad de atención y solo un 4% presenta una satisfacción deficiente y malo/buena con respecto a la calidad de atención al paciente en el centro de salud.

Tabla 2: Identificar el nivel de satisfacción según confiabilidad en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	47	23%
Eficiente	117	58%
Muy eficiente	38	19%
Total	202	100%

Fuente: Data de resultados

Interpretación: En la tabla 2 se muestran resultados que fueron conseguidos por medio de la aplicación del cuestionario para lograr obtener resultados de la dimensión y confiabilidad, en las cuales se encontró que el nivel de confiabilidad en pacientes monstro un mayor porcentaje el grado eficiente con un 58% ya que consideran que existen mínimos riesgos en el trabajo que les brindan, esto va acompañado del 19% de encuestados, indican que la confiabilidad que se les brinda es muy eficaz, ya que el trabajo se ejecuta cumpliendo todo los requisitos de salubridad; por otra parte el 23% de encuestados indica que se halló que la confiabilidad se encuentra en un grado deficiente.

Tabla 3: Identificar el nivel de satisfacción según valides en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	26	13%
Eficiente	89	44%
Muy eficiente	87	43%
Total	202	100%

Fuente: Data de resultados

Interpretación: En la tabla 3 se muestran resultados que fueron conseguidos por medio de la aplicación del cuestionario para lograr tener los resultados de la dimensión y validez del servicio que brindan a los pacientes en un centro de salud, en las cuales se encontró que el nivel de validez en pacientes mostro un mayor porcentaje en el grado eficiente con un 44%, ya que consideran que brinda un servicio de forma eficaz y correcta, esto lo acompaña el 43% de encuestados que indican que la validez es muy eficiente; por otro lado el 13% de encuestados indican que se encuentran en un grado muy deficiente.

Tabla 4: Identificar el nivel de satisfacción según lealtad en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	54	27%
Eficiente	111	55%
Muy eficiente	37	18%
Total	202	100%

Fuente: Data de resultados

Interpretación: En la tabla 4 se muestran resultados que fueron conseguidos por medio de la aplicación del cuestionario para lograr tener resultados de la dimensión lealtad del servicio que los brindan a pacientes en un centro de salud, en las cuales se encontró que el nivel de lealtad en pacientes mostro un mayor porcentaje en el grado eficiente con un 55%, ya que consideran que sus necesidades son completamente satisfechas, esto se acompaña del 18% de encuestados que indican que el servicio es muy eficiente, por otro lado el 27% de usuarios indican que la lealtad es muy deficiente.

Tabla 5: Identificar la calidad de atención según los elementos tangibles en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	202	100%
Bueno	0	0%
Muy bueno	0	0%
Total	202	100,0%

Fuente: Data de resultados

Interpretación: En la tabla 5, se muestran resultados que fueron conseguidos por medio de la aplicación del cuestionario para lograr tener los resultados de la dimensión, elementos tangibles del servicio que se brindan a pacientes en un centro de salud, en las cuales se encontró que el nivel de calidad y atención que se brindan a los pacientes, mostro un mayor porcentaje en el grado malo con un 100%.

Tabla 6: Determinar la calidad de atención odontológica según la fiabilidad en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno – 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0%
Bueno	170	84%
Muy bueno	32	16%
Total	202	100%

Fuente: Data de resultados

Interpretación: En la tabla 6, se muestran resultados que fueron conseguidos por medio de la aplicación del cuestionario para lograr tener los resultados de la dimensión fiabilidad del servicio que brindan a los pacientes en un centro de salud, en las cuales se encontró que el nivel de la fiabilidad de servicio que brindan a los pacientes, mostro un mayor porcentaje en el grado bueno con un 84%, ya que su trabajo es veras, honesto y también tiene credibilidad cumpliendo con el propósito de la organización, seguidamente esto fue acompañado con el 16%, de encuestados que indica que la fiabilidad que muestra esta institución es bueno.

Tabla 7: Determinar la calidad de atención según la capacidad de respuesta en la atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0%
Bueno	66	33%
Muy bueno	136	67%
Total	202	100%

Fuente: Data de resultados

Interpretación: En la tabla 7, se muestran resultados que fueron conseguidos por medio de la aplicación del cuestionario para lograr tener los resultados de la dimensión, capacidad de respuesta del servicio que brindan a pacientes en un centro de salud, en las cuales se encontró que el nivel de la capacidad de respuesta mostro un mayor porcentaje en el grado muy bueno con un 67%, ya que tienen disposición de apoyar a los usuarios con el propósito de ofrecer un buen servicio, seguidamente esto fue acompañado con el 33% de encuestados que indica el servicio es muy bueno.

Tabla 8: Determinar la calidad de atención según la seguridad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	20	10%
Bueno	94	46%
Muy bueno	88	44%
Total	202	100%

Fuente: Data de resultados

Interpretación: En la tabla 8, se muestran resultados que fueron conseguidos por medio de la aplicación del cuestionario para lograr tener los resultados de la dimensión, seguridad de respuesta del servicio que brindan a las personas en un centro de salud, en las cuales se encontró que el nivel de seguridad mostro un mayor porcentaje en el grado muy bueno con un 46%, ya que se sienten seguros ante todos los procedimientos de peligrosidad, esto va acompañado con el 44% de encuestados que manifiesta que el servicio inspira credibilidad y confianza; por otro lado el 10% de usuarios señala que la seguridad brindada es mala.

+

Tabla 9: Determinar la calidad de atención según la empatía de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0%
Bueno	68	34%
Muy bueno	134	66%
Total	202	100%

Fuente: Data de resultados

Interpretación: En la tabla 9, se muestran resultados que fueron conseguidos por medio de la aplicación del cuestionario para lograr obtener los resultados de la magnitud empatía del servicio que brindan a los pacientes en un centro de salud, en las cuales se encontró que el nivel de empatía mostro un mayor porcentaje en el grado muy bueno con un 66%, ya que tienen disposición interna frente a los usuarios, esto se acompaña con el 34% de encuestados que manifiesta que se sienten que los trabajadores tienen empatía con ellos.

4.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 10: Hay una relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en las personas del centro de salud, Puno 2021.

			Nivel de satisfacción	Calidad de atención
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,475**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	202	202
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,475**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	202	202

Fuente: Data de resultados

Ha. Hay una relación significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente de un centro de salud, Puno 2021

Ho. No hay una relación significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente de un centro de salud, Puno 2021

Interpretación: En el cuadro 12 se puede ver los próximos resultados logrados de la prueba de correlación de Rho de Spearman, lo que identificando la vida de una correlación significativa con p costo = 0.000, por lo que es inferior al costo teórico de $\alpha=0.05$ y una correlación positiva media de Rho de Spearman = **0.475**, entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente de un centro de salud, Puno 2021. Por consiguiente, se proviene a rechazar la premisa nula **Ho** y asegurar la hipótesis alterna **Ha**. Por lo que los resultados presentan la realidad de una interacción significativa entre ambas variables.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio de investigación, relación de nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno – 2021, es descriptiva-correlacional de corte transversal en los que los resultados logrados mantienen una interacción directa conforme el procesamiento de la información recogida por medio de la aplicación de las herramientas.

El estudio realizado evidenció que, existe una correlación positiva media de Rho de Spearman = 0.475, entre la relación de nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Ya que este resultado se logra dar porque el paciente ve que el personal de salud de odontología de dicho centro brinda una atención cordial a pesar de la dificultad que estos tienen al hablar el quechua ya que este es el idioma más hablado por los pacientes de este centro de salud público. A la vez también se ve reflejada porque el personal de salud brinda atenciones y visitas domiciliarias y el personal de odontología incentivando a los pobladores a tener más conciencia sobre su salud bucal ya que los pobladores de Santa Rosa por el horario y la poca importancia que le dan a su salud bucal tienden a tener un mayor riesgo de enfermedades dentales. dichos resultados se asemejan a lo obtenido en los resultados de Davila S¹¹. El cual sugiere que existe relación positiva media de Rho de Spearman = 0,265 entre calidad de servicio y satisfacción del paciente, este resultado se pudo dar debido a que el personal de salud brinda una calidad de atención óptima logrando así satisfacer las necesidades de los pacientes que acuden a dicho centro; es entonces que se puede observar que ambas conclusiones llegaron a una correlación positiva media, lo cual confirma la respuesta obtenida en el centro de salud Santa Rosa. Llegando a la conclusión que existe relación entre ambas variables,

también se afirma que el 21% tiene una satisfacción muy eficiente y muy bueno en la calidad de atención por otro lado en la satisfacción se observa que el 39% de los pacientes del centro de salud se encuentran con un nivel de satisfacción eficiente y con un nivel bueno en la calidad de atención y solo un 4% presenta una satisfacción deficiente y malo/buena con respecto a la calidad de atención al paciente en el centro de salud. Asimismo, estos resultados se asemejan a lo

obtenido por Paz M.¹⁹ dieciséis pacientes (51,6%) indicaron sentirse bastante satisfechos con la atención recibida, por esto seis pacientes (19,3%) manifestaron estar plenamente satisfechos con la calidad de atención recibida por los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, este resultado se pudo haber dado porque el personal de salud puede brindar una atención cordial a los usuarios externos. Por otro lado, los resultados obtenidos en el centro de salud Santa Rosa no se asemejan a lo obtenido por el análisis de Rodríguez Y., et. al.¹². Ya que se encontró como resultados que, el 60 % de usuarios indicaron que no se hallan satisfechos ya que existe mucha demora al atenderlos, por lo cual muchos de estos se hallan con insatisfacciones con los tiempos para acceder al servicio.

Ahora bien, de acuerdo a Mursuli M., et. al.¹⁵ evidencia que en los servicios rurales los pacientes se consideraron complacidos en un 57.7 % y en los ciudadanos en un 51.78%; y que los expertos se denotaron maso menos complacidos en ambos servicios con 50 % y 71.3 % correspondientemente, lo que demuestra que existe una atención buena solo para alguno de los encuestados, a lo cual se logra indicar que por lo menos un total del 40% se halla insatisfecho, no obstante esta no es la mayor cifra, por lo cual contrastaría con la investigación hecha en el centro de salud Santa Rosa investigación en la cual se obtuvo en un grado muy eficiente con un 21% de pacientes se encuentran satisfechos con la atención que se es brindada, acompañado de grado eficiente con un 39 % de encuestados señalan que la atención que se realiza es muy eficaz. Por lo cual se puede entender que hay dos posiciones distintas acerca de la satisfacción que pueden tener los usuarios en una entidad de salud, no obstante, ambas posiciones son válidas, ya que se estudiaron en lugares diferentes, por lo cual cada usuario reacciona de acuerdo a la entidad en la que está participando, además se debe tener en cuenta que la cifra que se obtuvo en nuestro análisis no es la del 100% o del 80%, teniéndose en cuenta que si hay usuarios que manifiestan, no estar satisfechos con la calidad de servicio que les brinda el centro de salud Santa Rosa con el grado de un 4% ya que la atención no se adecua al horario de los pobladores ya que estos se dedican a la ganadería y agricultura restándole importancia a la salud bucal y por ende a su salud general. por lo que en la investigación hecha en el centro de salud Santa Rosa se evidencio un grado eficiente de calidad de atención, ya que la mayoría de los pacientes

indican que la atención es amable y segura porque que el medico odontólogo se muestra seguro en sus procedimientos y esto hace capaz de saciar las necesidades de los pacientes.

Por lo cual se entiende la importancia de que ambas variables se hallen en una institución, ya que es primordial ante todo que los pacientes se hallen satisfechos por el tratamiento recibido, y no solo por el tratamiento sino por la atención.

Ahora bien, de acuerdo a los objetivos, se pudo observar que en el primer objetivo específico en cuanto a la confiabilidad monstro un mayor porcentaje el grado eficiente con un 58% esto va acompañado con el 19% de encuestados, que señalan que la confiabilidad que se les brinda es muy eficiente, estos resultados se logra dar ya que los pacientes consideran que existen menores riesgos en el trabajo que les brindan, porque el odontólogo explica el procedimiento a seguir en cada tratamiento, también se muestran seguros en el manejo de los instrumentales a usar en cada tratamiento, ya que el trabajo se ejecuta cumpliendo todos los requisitos de salubridad. Cuyos datos contrastan con la investigación hecha por Davila demostrando que dichas dimensiones tienen una frecuencia menor en la categoría medio, disponiendo en la dimensión confiabilidad un 54% en los servicios que puedan brindar a los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Estos resultados pueden deberse a que la investigaciones de estos autores se manejaron en un lugar completamente distinto a la del presente estudio que se dio en un sector rural.

En el segundo objetivo según la dimensión validez se pudo observar que se mostró un mayor porcentaje en el grado eficiente con un 44%, a esto lo acompaña el 43% de encuestados afirman que la validez es muy eficiente, esto resultados se ven porque los pacientes consideran que brinda un servicio de forma eficaz y correcta, ya que estos dicen sentirse estar satisfechos con los tratamientos que el profesional odontólogo les realiza, porque el medico odontólogo se muestra seguro en los procedimientos a seguir en cada tratamiento y este ala ves intenta que el paciente logre entender cada procedimiento en el tratamiento que se le realizará. Estos datos tienen un grado de contrastación con la investigación de Rodríguez ;

et al ¹² en el cual refirieron insatisfacción con un 53 %, por profesionales; este resultado pudo darse debido a que el profesional de salud no logra dar una buena atención ya que la valides comprende una buena atención a través de un profesional ya sea de manera eficaz y correcta.

En el tercer objetivo específico se evidencio que el nivel de satisfacción según lealtad en pacientes mostro un mayor porcentaje en el grado eficiente con un 55% esto va acompañado del 18%, ya que consideran que sus necesidades son completamente satisfechas ya que el paciente al ver el proceder y la comunicación que tienen con el odontólogo, se sienten con más confianza de regresar a sus próximas citas. teniendo también insatisfacción con un 26.7% de pacientes por no dominar bien el castellano. Estos resultados se asemejan a lo encontrado por Manrique J., et al ¹⁷ donde señalan que, en correspondencia con la calidad recibida, el 74 % de los partícipes declaran que la calidad de atención es “Regular; este resultado se debió dar debido a que no se encontró una buena asistencia, una buena relación entre el personal de salud y los pacientes atendidos en el servicio de Prótesis de la Clínica Estomatológica “Lidia Doce Sánchez”.

Según el cuarto objetivo específico que habla de los elementos tangibles se puede ver que de acuerdo a la investigación en el centro de salud santa rosa se encontró que el 100% de usuarios indican que tienen un ambiente malo de atención, por que este se encuentra en un centro rural el cual poseen un ambiente reducido, equipos antiguos y no cuentan con sala de espera a cual los médicos odontólogos se adecuan en el servicio de odontología como sala para descanso y sala para comidas y este es visible ante cualquier sujeto. Esto resultados difieren con el análisis de Davila S.¹¹ ya que en su investigación señala que en la tangibilidad se halló que solo el 36% de encuestados acepta que tiene una buena infraestructura de atención, y de acuerdo a nuestra investigación se encontró que el 100% de usuarios indican que tienen un ambiente malo de atención, materiales en mal estado, un ambiente reducido que es visible ante cualquier sujeto. A esto Rodríguez Y., et. al.¹² en relación a los elementos tangibles en esta investigación los resultados con respecto a las condiciones estructurales de la consulta se inclinan a la insatisfacción, fundamentalmente con la ventilación e iluminación,

resultado que indica que la Clínica Estomatológica “Lidia Doce Sánchez” presenta un alto nivel de deterioro fundamentalmente en los ventanales y los equipos de aire acondicionado; es entonces que la existencia de una relación entre el nivel de satisfacción con la calidad de atención según los elementos tangibles, es muy importante para que los usuarios estén satisfechos con la atención que se les brinda, ya que cuando se habla de buena infraestructura se refiere más a que esta pueda ser un lugar estable, construido y con las debidas medidas de seguridad, todo lo que un ambiente básico de salud debería tener.

Posteriormente de acuerdo al quinto objetivo se mostró un mayor porcentaje en el grado bueno de fiabilidad con un 84% acompañada de un grado muy bueno con un 16%, ya que el paciente indica que el medico odontólogo cumple las medidas de bioseguridad a pesar de no tener una buena infraestructura sintiéndose ellos confiados con los tratamientos y sus resultados obtenidos ya que los médicos odontólogos manifiestan llevar materiales de sus propios consultorios cuando lo requiere para no incurrir en falencias y que los pacientes tengan resultados positivos con sus tratamientos. No obstante, Davila S.¹¹ halló un grado un poco menor con solo un 54% de encuestados que indican que existe la fiabilidad, lo cual no es tan bajo, es entonces que se demuestra que los trabajadores de salud, en su mayoría brinda confiabilidad a sus pacientes, para que estos se sientan confiables. A esto Lara J, et al.¹⁵ se obtuvo la insatisfacción en la dimensión fiabilidad fue de 49.20%, este resultado se pudo dar porque los trabajadores de esta entidad no tienen capacidad de transmitir confianza a los usuarios; también que la atención pueda ser limitada debido a la deficiencia de gestiones administrativas del Ministerio de Salud, provocando molestia en los usuarios.

En el sexto objetivo específico que nos habla acerca de la capacidad de respuesta, un 67% acompañada de 33% indicó que existe una muy buena capacidad de respuesta ya que indican que el medico odontólogo interactúa con el paciente para que este no sea un procedimiento aterrador ya que la gran mayoría de las personas en el lugar tienen esa idea los tratamientos odontológicos y también tienen disposición de apoyar a los usuarios en tratar adecuar sus horarios de trabajo con el propósito de ofrecer un servicio rápido, ya que la gran mayoría de la población

de santa rosa se dedica a la ganadería y dice no tener tiempo para sus citas odontológicas. Estos resultados se asemejan al resultado obtenido por Lara et al¹⁵ señalo que la capacidad de respuesta se evidencio en un 69,12% como bueno; este resultado se debió dar porque el personal de salud de un hospital en Lima logra dar solución a sus molestias con la que llegan al hospital; Por otro lado González R., et al. ¹⁶ en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta el 36.6 % evaluó como optimo los tiempos de espera; este resultado se debió lograr debido a que los profesionales de salud tuvieron la disposición de beneficiar a los usuarios externos con la intención de entrar a un servicio veloz, del mismo modo respondiendo a las necesidades en un tiempo récord.

En referencia al séptimo objetivo que hace referencia a la seguridad se observa que se encontró un grado bueno con el 46.5%, acompañado del 43.6% que indican un grado muy bueno ya que afirman que el profesional odontólogo les inspira confianza porque este logra sacar de toda duda y dolor al acudir al área de odontología indica, también que el profesional odontólogo al momento de la atención cuenta con sus medidas de bioseguridad en el área del centro de salud santa rosa. También se encontró un 9.95% de pacientes que indican un grado malo ya que indican haber sido atendidos por internistas de odontología con poca experiencia profesional; esta cifra llega a concordar con la conclusión de Dávila S.¹¹ ya que señala que la seguridad solo se presentó en un 26% como bueno y Obregón et al ¹³ indican que solo el 36.90%, señalan que existe una buena seguridad; se puede observar estos resultados bajos porque los usuarios siguen sintiendo temor acerca de los procedimientos que pudieran realizar los trabajadores del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, ya que no se sienten seguros al no tener un buen resultado en sus tratamientos.

Al final, el octavo objetivo específico mostró existente un grado de empatía bastante bueno con un 66%, acompañada de un grado bueno con un 34% de debido a que los pacientes indican que el medico odontólogo es amable al momento de atenderlos, les dan recomendaciones para poder tener una buena salud bucal y no solo bucal sino recomendándoles también que no solo es importante la salud bucal sino la salud general y es por eso que existen las visitas

domiciliarias a la que ellos deben de acceder y así tener una buena salud. Sin embargo, Dávila S.¹¹ señaló que no alcanzaron que bastante más de la mitad de encuestados señalen que tiene un nivel de empatía en aquel centro de salud. Por otro lado, Febres R, et al.¹⁴ indican que el costo porcentual de la empatía en su indagación ha sido de 80,3 %. ; No obstante Dávila S.¹¹ señaló que no alcanzaron que más de la mitad de encuestados señalen que tiene un grado de empatía en ese centro de salud; Los resultados de estos estudios mostraron que lo más importante para el usuario del sistema de salud es la relación médico-paciente, lo cual implica el buen trato, el interés por la patología del usuario, la administración de información clara y comprensible sobre tratamientos y/o procedimientos médicos, respetando su privacidad, la realización un examen físico detallado respetando la privacidad del paciente, responder y resolver dudas e inquietudes transmitiendo a través de ello seguridad a los pacientes.

La limitaciones encontradas en este estudio es que el centro de salud de Santa Rosa se encuentra muy alejada a los pacientes como también al personal de salud, el área de odontología no cuenta con un ambiente adecuado para la atención la cual también a sido una de las limitantes para poder realizar las encuesta y por ello fue necesario buscar otros ambientes, otras de las limitantes fue el horario desordenado de los pobladores de Santa Rosa ya que estos no disponían de tiempo para poder pasar por el área de odontología, el desinterés de los pobladores por su salud bucal y el idioma hablado de los pobladores que es el quechua ya que se hacía dificultoso para una comunicación entre paciente y personal de salud.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que existe una correlación positiva media de $Rho = 0.475$, entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, también se afirma que el 21% tiene una satisfacción muy eficiente y muy bueno en la calidad de atención por otro lado en la satisfacción se observa que el 39% de los pacientes del centro de salud se encuentran con un nivel de satisfacción eficiente y con un nivel bueno en la calidad de atención y solo un 4% presenta una satisfacción deficiente y malo/buena con respecto a la calidad de atención al paciente en el centro de salud

Se concluye que existe satisfacción eficiente y muy eficiente según confiabilidad en la atención odontológica en pacientes que acuden al área de odontología del centro de salud puno, ya que consideran que existen mínimos riesgos en el trabajo que se les brindan.

Se concluye que la mayor parte de los pacientes encuentran satisfacción eficiente y muy eficiente según valides en la atención odontológica, ya que consideran que brinda un servicio de forma eficaz.

Se concluye que más del 50% de pacientes encuentran satisfacción eficiente y muy eficiente según lealtad en la atención odontológica, ya que consideran que sus necesidades son completamente satisfechas.

Se concluye que existe una mala calidad de atención según elementos tangibles.

Se concluye que existe una buena y muy buena la calidad de atención odontológica según fiabilidad en la atención odontológica en pacientes ya que su trabajo es veras, honesto y también tiene credibilidad cumpliendo con el propósito de la organización.

Se concluye que existe una buena y muy buena la calidad de atención según capacidad de respuesta en la atención odontológica en pacientes, ya que afirman que tienen disposición de apoyar a los usuarios con el propósito de ofrecer un buen servicio.

Se concluye que más del 50% de pacientes afirma que existe una buena y muy buena la calidad de atención según la seguridad de atención odontológica en pacientes, ya que se sienten seguros ante todos los procedimientos de peligrosidad.

Se concluye que existe una buena y muy buena la calidad de atención odontológica según la empatía de atención odontológica en pacientes, ya que tienen disposición interna frente a los usuarios, también sienten que los trabajadores tienen empatía con ellos.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la institución implementar herramientas que logren mejorar de forma continua la calidad y el servicio de atención que se ofrece en el área de odontología, a la vez el personal de salud tener un curso de idioma quechua ya que es el idioma más hablado y entendido en santa rosa.

Se recomienda a la dirección del centro de salud Santa Rosa realizar programas de capacitación en los odontólogos para que puedan existir mínimos errores en el momento que realizan su trabajo y ofrezcan una mayor fiabilidad a los pacientes

Se recomienda a la dirección del centro de salud santa rosa realizar continuas evaluaciones al personal de salud para poder ver y mejorar la calidad de atención que se les brinda en dicho centro de salud.

Se recomienda llevar a cabo proyectos de optimización continua como tácticas de enseñanza en salud bucal, importancia de salud bucal de manera didáctica para así poder llegar a tener más confianza con los pacientes y estos puedan acudir de a las citas odontológicas con más confianza.

Se recomienda a la institución mejorar los elementos tangibles del área, como las instalaciones físicas, ya que es el área donde se halló más deficiencias, ofrecer consultorios más seguros, y equipos actualizados, siendo verificados siempre por un superior el trabajo que están realizando, para que este sea completamente seguro ante el paciente.

Se recomienda a los odontólogos cumplir correctamente los tratamientos a realizar minimizando así los errores que cometen.

Se recomienda a los odontólogos adecuar sus horarios a la zona para así poder brindar un servicio rápido.

Se recomienda a la dirección de la institución realizar programas de capacitación en los odontólogos.

Se recomienda a los odontólogos ofrecer un trato más cálido hacia el paciente, todo esto a través de una empatía de doctor a paciente

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Santana J, Bauer A. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. Rev. Latino-Am. [Internet]; 2014 [Consultado 16 de Marzo de 2021]; 22 (03): 454-460 Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?lang=en&format=pdf>
2. Arocha M, Márquez S, Estrada G, Rivera A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica "Fe Dora". Rev. Medisan. [Internet]; 2015 [Consultado 16 de Marzo de 2021] 19 (10): 1209 - 15. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192015001000005
3. Lopez J, Rodriguez L, Velasquez A, Lopez M. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Revista Gerenc Polit Salud Bogotá. [Internet]; 2013 [Consultado 16 de Marzo de 2021] 12 (24): 209 - 25. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v12n24/v12n24a13.pdf>
4. Salgado I, Amador L, Mendoza J, Pallares M. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Revista Nacional Odontológica. [Internet]; 2016 [Consultado el 17 de Marzo de 2021] 12 (23): 31-40. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378>
5. Stoner J, Freeman E, Gilbert D. Administración. En. México: Prentice Hall: 6ta Edición; [Internet]; 1996. Citado 17 de Marzo de 2021. Disponible en: <https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl-pdf>

6. Vilca V. Calidad de atención en el servicio de odontología, desde la percepción de usuario. [Tesis de pregrado]. Juliaca: Universidad Andina Nestor Caceres Velazquez. [Internet]; 2019. https://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5491/bazaa_n_asy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. [Internet]; 2018. Disponible en: https://www.who.int/topics/patient_safety/es/.
8. Aliaga S, Alcas N. Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. Revista INNOVA Research Journal. [Internet]. 2021 [Consultado 15 de Marzo del 2021]; 6(1): 18-30. Disponible en: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490>
9. Castro C. Salud y seguridad social: un breve comparativo de cinco países de América Latina. Friedrich Ebert Stiftung; 2012. [Citado 15 de Marzo de 2021]. Disponible en: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/kolumbien/09229.pdf>
10. EsSalud: Principales indicadores de salud 1996-2016. [Internet]; 2017. Citado 15 de marzo de 2021. Disponible en: http://www.essalud.gob.pe/downloads/series_Estadisticas_1990_2016.pdf
11. Dávila S. Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay [Tesis de posgrado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo. 2020. p. 60
12. Rodríguez Y, Creagh Y, Zamora B, Legrá H, Machado O. Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de Prótesis de la Clínica Estomatológica “Lidia Doce Sánchez”. Rev. Gaceta Medica Estudiantil. [Internet]; 2021 [Consultado el 28 de Marzo de 2021]. 12(1): 1-12. Disponible en:

<http://www.revgacetaestudiantil.sld.cu/index.php/gme/article/download/119/186>

13. Obregón D, Pante G, Barja J, Mera A. Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención. Rev. Horizonte Médico [Internet]. 2021 [Consultado 16 de junio de 2021] 21 (1): 1-8. Disponible http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2021000100003&lang=es
14. Febres R, & Mercado M, Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana [Internet]. 2020 [Consultado 16 de junio de 2021]. 20 (3): 397-403. Disponible http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lang=es
15. Lara J, Hermoza R, Arellano, Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Revista Estomatológica Herediana [Internet]. 2020 [Consultado 16 de junio de 2021]; 30(3): 145-.152. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145
16. Gonzalez R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga M, Palomares P, Tijerina T. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Revista Mexicana de Medicina Forense. [Internet]. 2019 [Consultado 26 de Marzo de 2021]; 4(1): 76-78 Disponible en: <https://revmedforense.uv.mx/index.php/RevINMEFO/article/view/2642/4559>
17. Mursuli M, Rodriguez J, Dominguez L, Perez M, Puga C. Evaluation of the quality of dental care of two General Comprehensive Stomatology services. Sancti Spíritus. Gaceta Medica Espirituana. Rev. San Gregorio. [Internet]; 2018 [Consultado 25 de Marzo de 2021] 20(2):12-27 Disponible en: <http://revgmesprituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/1702/pdf>

18. Manrique J, Manrique C, Chávez B, Manrique J. Technical and perceived quality of dental operative service in a teaching dental clinic. *Revista Estomatológica Herediana*. [Internet]; 2018 [Consultado 22 de Marzo de 2021]; 28(3): 185–194 Disponible en:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v28n3/a07v28n3.pdf>
19. Sixto M, Arencibia E, Labrador D. Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. *Rev. de Ciencias Méd. de Pinar del Río*. [Internet]; 2018 [Consultado 22 de Marzo de 2021] 22(2): 292-300. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942018000200011
20. Paz M. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. *Rev. Odontología vital*. [Internet]; 2018 [Consultado 23 de Marzo de 2021] 28(29) 29-32. Disponible en:
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/odov/n28/1659-0775-odov-28-29.pdf>
21. Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Rev. Canales de documentacion*. [Internet]; 2000 [Consultado 24 de Marzo de 2021] 2 (3): 139 – 153. Disponible en:
<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
22. Sanchez H, Mejia K. *Investigaciones en salud mental en condiciones de pandemia por el COVID-2019*. 1ra ed. Perú: Universidad Ricardo Palma.; 2020.
23. Schneider H, Palmer N. Getting to the truth? Researching user views of primary health care. *Rev. Health Policy Plann*. [Internet]. 2002 [Consultado 23 de Marzo de 2021] 17(1): 32 - 416 Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11861584/>

24. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. Rev. An. Fac. med. [Internet]. 2005 [Consultado 27 de Marzo de 2021] 66 (2): 127-141. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007&lng=es
25. Atalaya M. La satisfacción en los estudiantes. Lima: Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas. [Internet]; 2020 [Consultado 27 de Marzo de 2021], Disponible en:
<https://scholar.google.com/citations?user=jvyEdsAAAAAJ&hl=es>
26. Carr R. The measurement of patient satisfaction. public health med. [Internet]; 2002 [Consultado 27 de Marzo de 2021] 14(3). Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/1419201/>
27. Molina M, Quesada L, Ulate D, Vargas S. La calidad en la atención médica. Medicina. pierna. Costa Rica [Internet]. Marzo de 2004 [Consultado 27 de Marzo de 2021]. 21 (1): 109-117. Disponible en:
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152004000100007&script=sci_abstract&tlng=es
28. Ramos B. Control de calidad de la atención de salud, 2da ed. La Habana: ECIMED., 2011
29. Torres M. Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian. Venezuela. [Internet]. 2017. [Citado 2 de Abril de 2021]. Disponible en:
<http://www.bqto.unexpo.edu.ve/postgrado/redip>
30. Zeithaml V, Parasuraman P, Berry L. Modelo de la calidad del servicio. [Internet]. 2004. [Citado 2 de Abril de 2021]. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

31. Bustamante M, Tello M, Obando F. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual, ResearchGate [Internet]. 2020. [Citado 16 Junio 2020] Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidad_de_servicio_el_modelo_Servqual
32. Farfan Y. La fiabilidad Editorial moderna. Cusco - Perú. [Internet]. 2019. [Citado 21 de Abril de 2021]. Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/Libros/historia/cusco_paqarina/ficha.htm
33. Matsumoto R. Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto. Perspectivas. [Internet]. 2014 [Citado 23 de Marzo de 2021]. 3 (34): 181-209. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S199437332014000200005&script=sci_abstract
34. Organización Mundial de la Salud. Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. 27a Conferencia Sanitaria Panamericana 59a Sesión del Comité Regional. Washington, D.C. [Internet]. 2007. [Citado 23 de Marzo de 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/spanish/gov/csp/csp27-16-s.pdf>
35. Fernandez I, López B, Marquez M. Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. Rev. Anales de Psicología. [Internet]. 2008 [Consultado el 27 abril de 2021]. 24(2): 284-298. Disponible en: https://www.academia.edu/39142860/Empat%C3%ADa_Medidas_teor%C3%ADas_y_aplicaciones_en_revisi%C3%B3n
36. Muntane J. Introduccion a la investigacion basica. Rev. de Revisiones Tematicas. [Internet]. 2004. [Citado 26 de abril de 2021]. Disponible en: <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/6828/TJCTP1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

37. Hernandez R. Metodología de la investigación. 2nd ed. Mexico: Mc Graw Hill; 2019.
38. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 5th ed. México: Mc Graw Hill.; 2010.
39. Urriago M. Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE Calidad de la atención en salud Percepción de los usuarios. Cali, Valle, Colombia, [Internet]. 2010. [Citado 27 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/isabelladiazbermeo/calidad-delaatencionensalud>
40. Fidel J. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Universidad Cesar Vallejo, Lima. [Internet]. 2017. [Citado 27 de abril de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778>
41. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. [Internet]. 2014. [Citado 23 de abril de 2021]. Disponible en: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
42. Organización Panamericana de la Salud; Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médica. Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos, Cuarta Edición. Ginebra: Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS). [Citado 26 de abril de 2021]. Disponible en: https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline_SP_INTERIOR-FINAL.pdf

ANEXO 3

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
NIVEL DE SATISFACCION	Es la evaluación personalizada o que percibe el usuario externo, frente al uso de un servicio. ²⁰	Nivel de respuesta satisfactoria del paciente el cual será evaluado mediante la escala Servqual.	Confiabilidad	INDICE SERVQUAL Muy Eficiente Eficiente Deficiente	nominal
			Validez		
			Lealtad		
CALIDAD DE ATENCIÓN	Es el valor subjetivo que tienen los usuarios en los servicios de salud, acerca del conjunto de peculiaridades del mismo que alcanzan satisfacer sus necesidades básicas o expectativas prioritarias. ³⁸	Comprende las características de una buena atención hacia el usuario	Elementos Tangibles	INDICE SERVQUAL MODIFICADO Malo Bueno Muy bueno	nominal
			Fiabilidad		
			Capacidad de respuesta		
			Seguridad		
			Empatía		

ANEXO 4

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTO DE VARIABLE 1

INSTRUMENTO: SATISFACCION DEL USUARIO

I. INSTRUCCIONES

- Las preguntas tienen varias opciones de respuesta y le pedimos que señale con una «X» la respuesta que considere que describe mejor su situación (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas.
- Tenga presente que no existen respuestas correctas o incorrectas

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

II. DATOS GENERALES

1. Edad: _____

2. Sexo

a) Masculino ()

b) Femenino ()

SATISFACCION DEL USUARIO		ESCALA				
Nº	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 brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando le atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la Atención					

8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted. Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud					
18	Usted. trata con respeto al dentista					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención Dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

INSTRUMENTO DE VARIABLE 2

**INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCION
(SERVQUAL MODIFICADO)**

III. INSTRUCCIONES

- Las preguntas tienen varias opciones de respuesta y le pedimos que señale con una «X» la respuesta que considere que describe mejor su situación (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas).
- Tenga presente que no existen respuestas correctas o incorrectas

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

IV. DATOS GENERALES

Edad: _____

Sexo

c) Masculino ()

d) Femenino ()

CALIDAD DE ATENCION		ESCALA				
N ^o	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.					
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3	El personal de salud del centro suele estar bien presentables(tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)					
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios).					

7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.					
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
15	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios					
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.					
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes					
	EMPATIA	1	2	3	4	5
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.					

27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia					
28	Consideras que, durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad					
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

ANEXO 5

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

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

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra

N: Es el tamaño de la población.

Z: Es el nivel de confianza (1.96), es decir, 95% de confianza)

e: Es la precisión o el error (5% de error)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

Cálculo de la muestra:

N =

Z = 1,95 (95% de confianza)

e = 0,05 (5% de error)

p = 0.5

q = 0.5

Reemplazamos los valores:

$$\frac{429(1.95)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (407 - 1) + (1.95)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = 202$$

ANEXO 6

VALIDE Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD								
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	X		X		X		
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención	X		X		X		
3	El dentista fue claro con el diagnostico.	X		X		X		
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	X		X		X		
5	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	X		X		X		
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	X		X		X		
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención	X		X		X		
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.	X		X		X		
DIMENSIÓN: VALIDEZ								
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	X		X		X		
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.	X		X		X		
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	X		X		X		

12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista	X		X		X		
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar	X		X		X		
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	X		X		X		
15	El dentista es eficiente con su trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN: LEALTAD								
16	Usted Cumple con acudir a sus citas.	X		X		X		
17	Usted Participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud	X		X		X		
18	Usted trata con respeto al dentista	X		X		X		
19	Usted. Comprende los límites que se brinda en la atención dental.	X		X		X		
20	Usted Se encuentra motivado por la atención recibida.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): instrumento para el piloto

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sotelo Esteva Carlos W. DNI: 18168818

Especialidad del validador: Terótico - Metodología

21 de 3 del 2017

- 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 son suficientes para medir la dimensión



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.	X		✓		✓		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	X		✓		✓		
3	El personal de salud del centro suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)	X		✓		X		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)	X		X		✓		
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	✓		X		X		
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)	✓		✓		X		
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.	✓		✓		X		
DIMENSIÓN: FIABILIDAD								
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.	✓		X		X		
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		✓		
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.	✓		✓		X		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el Centro de Salud cuenta con el libro de reclamaciones.	✓		X		✓		

12	La farmacia del Centro de Salud cuenta con medicamentos que receta en dentista.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Puede aplicarse

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Sotelo Estacio, Carlos W*

DNI: *18168818*

Especialidad del validador: *Teoría Metátesis*

20 de *3* del *20* *17*

- 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 son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD								
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 con el diagnostico.	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	✓		✓		✓		
5	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	✓		✓		✓		
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	✓		✓		✓		
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención	✓		✓		✓		
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: VALIDEZ								
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	✓		✓		✓		
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.	✓		✓		✓		
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	✓		✓		✓		

12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista.	✓		✓		✓	
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar	✓		✓		✓	
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	✓		✓		✓	
15	El dentista es eficiente con su trabajo.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: LEALTAD		Si	No	Si	No	Si	No
16	Usted Cumple con acudir a sus citas.	✓		✓		✓	
17	Usted Participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud	✓		✓		✓	
18	Usted trata con respeto al dentista	✓		✓		✓	
19	Usted Comprende los límites que se brinda en la atención dental.	✓		✓		✓	
20	Usted. Se encuentra motivado por la atención recibida.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Jorge Ramos Diaz Amador

Especialidad del evaluador: P.N. G. Estica

Fecha:

27-3-2014

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.	✓		✓		✓		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	✓		✓		✓		
3	El personal de salud del centro suelen estar bien presentables(tienen uniforme limpio y buena imagen)	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)	✓		✓		✓		
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	✓		✓		✓		
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)	✓		✓		✓		
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: FIABILIDAD								
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.	✓		✓		✓		
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	✓		✓		✓		
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.	✓		✓		✓		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el Centro de Salud cuenta con el libro de reclamaciones.	✓		✓		✓		

12	La farmacia del Centro de Salud cuenta con medicamentos que receta en dentista.	✓		✓		✓		
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	✓		✓		✓		
15	El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.	✓		✓		✓		
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	✓		✓		✓		
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.	✓		✓		✓		
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: SEGURIDAD								
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad	✓		✓		✓		
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud	✓		✓		✓		
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)	✓		✓		✓		
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para	✓		✓		✓		

Empatía						
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	✓		✓		✓
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	✓		✓		✓
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.	✓		✓		✓
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia	✓		✓		✓
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad	✓		✓		✓
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas	✓		✓		✓
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	✓		✓		✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Juan Rafael Díaz Durmont

Especialidad del evaluador: PHD GESTIÓN

Fecha: 27-3-2014



¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN:CONFIABILIDAD								
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 con el diagnóstico.	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	✓		✓		✓		
5	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	✓		✓		✓		
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	✓		✓		✓		
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención.	✓		✓		✓		
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN:VALIDEZ								
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	✓		✓		✓		
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.	✓		✓		✓		
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	✓		✓		✓		

12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista	✓		✓		✓	
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar	✓		✓		✓	
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	✓		✓		✓	
15	El dentista es eficiente con su trabajo	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: LEALTAD		Si	No	Si	No	Si	No
16	Usted Cumple con acudir a sus citas.	✓		✓		✓	
17	Usted Participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud	✓		✓		✓	
18	Usted trata con respeto al dentista	✓		✓		✓	
19	Usted Comprende los límites que se brinda en la atención dental.	✓		✓		✓	
20	Usted Se encuentra motivado por la atención recibida.	✓		✓		✓	

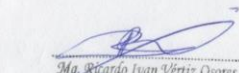
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si encuentro suficiencia en el instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vertiz Osoros, Ricardo Iván DNI: 40841949

Especialidad del validador: Investigador social en Salud

..24..de..03..del 2017


Mg. Ricardo Iván Vertiz Osoros
Investigador Social en Salud
C.P.Pe 0140841949

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.	✓		✓		✓		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	✓		✓		✓		
3	El personal de salud del centro suelen estar bien presentables(tienen uniforme limpio y buena imagen)	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)	✓		✓		✓		
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	✓		✓		✓		
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)	✓		✓		✓		
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: FIABILIDAD								
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.	✓		✓		✓		
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	✓		✓		✓		
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.	✓		✓		✓		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el Centro de Salud cuenta con el libro de reclamaciones.	✓		✓		✓		

12	La farmacia del Centro de Salud cuenta con medicamentos que receta en dentista.	✓		✓		✓	
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	✓		✓		✓	
15	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.	✓		✓		✓	
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	✓		✓		✓	
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.	✓		✓		✓	
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad	✓		✓		✓	
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.	✓		✓		✓	
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)	✓		✓		✓	
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para	✓		✓		✓	

	solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	✓		✓		✓	
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	✓		✓		✓	
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud	✓		✓		✓	
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.	✓		✓		✓	
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad	✓		✓		✓	
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas.	✓		✓		✓	
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	✓		✓		✓	

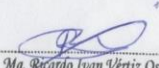
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si encuentro suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vértiz Osóres, Ricardo Iván DNI: 40841949

Especialidad del validador: Investigador social en Salud

24 de 03 del 2017


Mg. Ricardo Iván Vértiz Osóres
Investigador Social en Salud
C.P.Pe 0140841949

Firma del Experto Informante.

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	QUISPE APAZA VERONICA
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica de un centro de salud, Juliaca 2021.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Estomatología
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	<i>INDICE DE ALFA DE CRONBACH (X)</i> <i>COEFICIENTE INTERCLASE ()</i> <i>COEFICIENTE INTRACLASE (X)</i>
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	28 de abril
1.7. MUESTRA APLICADA :	40

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
	V1. Nivel de satisfacción		0.798
V2. Calidad de atención		0.920	30

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.*)

Se procedió la aplicación del cuestionario a 40 pacientes como prueba piloto, seguidamente se procesó los datos en el programa SPSS Versión 25, los cuales se obtuvo como resultado de análisis de fiabilidad por cada variable, que se menciona en el índice de confiabilidad.

Estudiante:
DNI:



Estadístico/Mg.
Docente:



Edwerson William Pacori Paricahua
CONSULTOR ESTADÍSTICO
CIP. 86936

En este estudio para conocer la confiabilidad de los instrumentos se optó en realizar una prueba piloto tomando a 40 pacientes que acuden a un consultorio odontológico de Ayaviri que no participan en la muestra.

Se procedió a realizar la confiabilidad de instrumento por el método de Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad o la homogeneidad de las preguntas (ítems), coeficiente tiene valores entre 0-1, donde 0 es confiabilidad nula, y 1 equivale confiabilidad total, sugieren las recomendaciones siguientes:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Resultados: Se analizó la información, utilizando la opción de análisis de fiabilidad del software estadístico SPSS ver. 24, los resultados para este instrumento fueron:

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad de la variable: Nivel de Satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,901	20

El estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, señala un valor de 0.901 para un total de 20 Ítems o elementos formulados, contrastando con la escala de valoración se obtiene que el coeficiente alfa >0.901, por lo cual se considera que es bueno el instrumento y presenta fiabilidad para ser utilizado en la presente investigación.

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad de la variable: Calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,930	30

El estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, señala un valor de 0.930 para un total de 30 Ítems o elementos formulados, contrastando con la escala de valoración

ANEXO 7

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO (CON FIRMA Y SELLO)



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Piura, 10 de mayo de 2021

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 270-2021/UCV-EDE-P13-F01/PIURA

Obstetra
Lourdes Nery Vásquez Huanca
Gerente General del Centro de Salud Santa Rosa - Melgar
Lima. -

De mi especial consideración

Es grato dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, y a la vez, presentarle a la (os) alumna (o) **Verónica Quispe Apaza** identificada con DNI 72442028, quien (es) está (n) realizando el Taller de Titulación en la Escuela de Estomatología de la Universidad César Vallejo – Filial Piura y desean realizar su Proyecto titulado **"NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN PACIENTES DE UN CENTRO DE SALUD, PUNO - 2021"**.

Por lo tanto, solicito brindar acceso para que puedan ejecutar su proyecto y así continuar con su investigación.

Asimismo, hacemos de conocimiento que esta carta solo tiene validez virtual, pues por motivos de pandemia no entregamos el documento de manera física.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente,



Mg. Eric Giancarlo Becerra Atoche
Director Escuela de Estomatología

c.c.

OBSTETRA
COP. 5921



ANEXO 8

CONSENTIMIENTO INFORMADO

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCION: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA.

INVESTIGADOR (A): QUISPE APAZA VERONICA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021.

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: Estamos invitando a usted a participar en el presente estudio (el título puede leerlo en la parte superior) con fines de investigación.

PROCEDIMIENTOS: Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará que.....El tiempo a emplear no será mayor a 20 minutos.

RIESGOS: Usted no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio.

BENEFICIOS: Los beneficios del presente estudio no serán directamente para usted pero le permitirán al investigador(a) y a las autoridades de Salud

..... Si usted desea comunicarse con el (la) investigador(a) para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica al siguiente contacto: VERONICA QUISPE APAZA Cel. 988064150 Correo...VQA,J@HOTMAIL.COM.

COSTOS E INCENTIVOS: Participar en el presente estudio no tiene ningún costo ni precio. Así mismo **NO RECIBIRÁ NINGÚN INCENTIVO ECONÓMICO** ni de otra índole.

CONFIDENCIALIDAD: Le garantizamos que sus resultados serán utilizados con absoluta confidencialidad, ninguna persona, excepto la investigadora tendrá acceso a ella. Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación.

USO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA: Los resultados de la presente investigación serán conservados durante un periodo de 5 años para que de esta manera dichos datos puedan ser utilizados como antecedentes en futuras investigaciones relacionadas.

AUTORIZO A TENER MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER ALMACENADA: SI NO

Se contará con la autorización del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, Filial Piura cada vez que se requiera el uso de la información almacenada.

DERECHOS DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN (PACIENTE): Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con la investigadora **VERONICA QUISPE APAZA Cel. 988064150 Correo...VQA,J@HOTMAIL.COM** Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, teléfono 073 - 285900 Anexo. 5553

CONSENTIMIENTO

He escuchado la explicación del (la) investigador(a) y he leído el presente documento por lo que **ACEPTO** voluntariamente a participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar aunque ya haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Nombre: DNI: Participante

Nombre: DNI: Testigo

Nombre: DNI: Investigador

Fecha:

ANEXO 9

TABLAS, FIGURAS Y FOTOS







