



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción del Usuario en  
el Establecimiento de Salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura, 2021.**

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

**AUTOR:**

Martinez Mendoza, Miky Fritz (ORCID: 0000-0003-2006-3896)

**ASESOR:**

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA – PERÚ

2022

## Dedicatoria

A mi madre y hermanos por siempre motivarme a ser una mejor persona mediante un constante apoyo.

### Agradecimiento

A cada una de las personas que me brindaron su apoyo incondicional para la ejecución de este trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de anexos.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
4.1. Resultados descriptivos.....	20
4.2. Resultados inferenciales.....	26
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES .....	42
VIII. REFERENCIAS.....	43

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Calidad de atención odontológica en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021.....	20
<b>Tabla 2</b> Satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021.....	21
<b>Tabla 3</b> Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021 .....	22
<b>Tabla 4</b> Elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.....	23
<b>Tabla 5</b> La fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021. ....	24
<b>Tabla 6</b> Seguridad y satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021. ....	25
<b>Tabla 7</b> Pruebas de normalidad .....	26
<b>Tabla 8</b> Prueba de chi cuadrado para Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021. ....	27
<b>Tabla 9</b> Prueba V de Cramer para Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021....	28
<b>Tabla 10</b> Prueba de chi cuadrado para Elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.....	29
<b>Tabla 11</b> Prueba V de Cramer para Elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.....	30
<b>Tabla 12</b> Prueba de chi cuadrado para fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.....	31
<b>Tabla 13</b> Prueba V de Cramer para fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.....	32
<b>Tabla 14</b> Prueba de chi cuadrado para Seguridad y satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.....	33
<b>Tabla 15</b> Prueba V de Cramer para Seguridad y satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.....	34

## Índice de anexos

<b>Anexo 1</b> Matriz de consistencia .....	48
<b>Anexo 2</b> Matriz de operacionalización de variables .....	49
<b>Anexo 3</b> Instrumento: calidad de atención - cuestionario.....	50
<b>Anexo 4</b> Instrumento: satisfacción del usuario - cuestionario .....	52
<b>Anexo 5</b> Consentimiento informado.....	54
<b>Anexo 6</b> Fichas técnicas .....	55
<b>Anexo 7</b> Validez del instrumento: calidad de atención .....	56
<b>Anexo 8</b> Validez del instrumento: calidad de atención .....	58
<b>Anexo 9</b> Documentos de validación de instrumentos por juicio de expertos .....	60
<b>Anexo 10</b> Documentos de validación de instrumentos por juicio de expertos .....	61
<b>Anexo 11</b> Documentos de validación de instrumentos por juicio de expertos .....	62
<b>Anexo 12</b> Carta de presentación a EE.SS I-2 Cristo Nos Valga .....	63

## Resumen

La función de los profesionales de salud es cubrir las necesidades de los pacientes, para lo que brindan una adecuada calidad de atención. El área dental en los diferentes establecimientos de salud Nacionales, en muchas ocasiones, no cuentan con las instalaciones e infraestructura necesaria para el desarrollo de la atención de los usuarios. El objetivo principal fue determinar en qué medida la calidad de atención odontológica incidió en la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga - Piura. 2021. Y los objetivos específicos fueron: Determinar en qué medida las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad y seguridad incidieron en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga - Piura 2021. Esta investigación fue correlacional causal, descriptivo y transversal, y tuvo una muestra de 140 usuarios, que fueron obtenidos por muestreo no probabilístico. Los resultados obtenidos confirmaron la relación altamente significativa entre las variables del estudio, además de que la calidad de la atención incide de manera positiva en la satisfacción del usuario, la fiabilidad, la seguridad y los elementos tangibles. Se concluye que en el Centro de Salud de Cristo Nos Valga, existe una alta satisfacción expresada por los pacientes y una alta relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio odontológico.

**Palabras Clave:** Satisfacción del usuario, calidad de atención, odontología.

## **Abstract**

The role of health professionals is to meet the needs of patients, for which they provide an adequate quality of care. The dental area in the different national health establishments, on many occasions, do not have the necessary facilities and infrastructure for the development of user care. The main objective was to determine to what extent the quality of dental care affected user satisfaction in the Health Establishment I-2 Cristo Nos Valga - Piura. 2021. And the specific objectives were: To determine to what extent the dimensions: tangible elements, trust and security affected the user satisfaction of the Health Establishment I-2 Cristo Nos Valga - Piura 2021. This research was causal, descriptive and transversal correlational , and had a sample of 140 users, who were obtained by non-probabilistic sampling. The results obtained confirmed the highly significant relationship between the study variables, in addition to the fact that the quality of care has a positive impact on user satisfaction, trust, safety and tangible elements. It is concluded that in the Cristo Nos Valga Health Center, there is a high satisfaction seen by patients and a high relationship between the quality of care and the satisfaction of the user of the dental service..

**Keywords:** user satisfaction, quality of care, dentistry.



## I. INTRODUCCIÓN

Para poder entender esta investigación se debe tener en cuenta que, toda persona tiene derecho a una atención digna y adecuada en cualquier institución de salud, incluyendo en este derecho una buena atención que debe ser brindada por parte del personal de salud (Health, 2017).

Es por tal motivo que, una de las principales metas de los establecimientos de salud es ofrecer un buen nivel de atención y buena calidad por parte de los profesionales de salud, sumando constantemente el perfeccionamiento y capacitaciones de los trabajadores para obtener un perfeccionamiento en la satisfacción de los pacientes.

Sin embargo, en los últimos meses, a nivel mundial se está atravesando una situación de pandemia con el Coronavirus (COVID-19), por ese motivo es importante tener en cuenta la conformidad del paciente, por los servicios de salud tomados; esto permitirá mejorar el servicio. El objetivo principal de los profesionales de salud es conseguir un alto nivel en el cuidado y bienestar del paciente, esto mediante el análisis de las actividades diarias en la atención del paciente (OMS, 2020).

Con la pandemia del COVID-19, muchas cosas con respecto a la atención de los pacientes han sido modificadas y en algunos casos obviadas por medidas de prevención, es por ello por lo que es muy importante tener conocimiento de la satisfacción del usuario y lo que percibe del producto y/o servicio que adquiere; en este punto se está tratando de enfocar en la calidad y como el usuario la percibe.

Por otro lado, en el Perú, la gestión del Ministerio de Salud (MINSA) es asegurar el bienestar del usuario, a través de actividades promotoras de salud, actividades preventivas de padecimientos, mediante un cuidado completo e integral de las personas (Soto, 2019).

Además, el personal de los diferentes establecimientos de salud, constantemente se capacita para obtener conocimientos, técnicas, métodos para informar y resolver los inconvenientes de salud de las personas, en muchas ocasiones no es de su interés conocer si el individuo está satisfecho con el servicio brindado, y si ha cubierto las necesidades que buscaba (Lara et al, 2020).

En la actualidad, uno de los principales inconvenientes en los establecimientos de salud a nivel nacional son los servicios de salud, debido a que su meta es promover y mantener la salud. Sin embargo, los establecimientos de salud no cuentan con una infraestructura adecuada, sumado a ello, la carencia de recursos, equipos, falta de personal profesional capacitados, y el desinterés de las diferentes autoridades, es reflejado en la insatisfacción de los usuarios.

En relación con la calidad de atención de los diversos servicios de salud se considera un problema muy estudiado, debido a que no afecta solo a nivel nacional sino también a nivel internacional. Esto se observa en muchos países, la carencia de recursos y una infraestructura defectuosa, lo que conlleva a la insatisfacción del paciente.

En el servicio de odontología, es muy común la insatisfacción del paciente sobre la atención en el sector público, esto se debe a que no hay material e instrumental adecuado para los tratamientos, las características e infraestructura del servicio de odontología, el tiempo entre citas suele ser largo y produce dificultades de continuidad en tratamientos largos (Fuentesrivera, 2019).

Estudios hechos en todo el mundo resaltan que: en Japón que la complacencia del usuario se considera una causa que tiene el cliente para admitir la atención odontológica, de esta forma, además, los precios y los horarios de citas integran en la elección del paciente. En México, estudios demostraron que el 62% de los pacientes expresan una deficiente atención en el área de odontología, 28% señalan una mala atención y el 22% una deficiente interacción entre el profesional y el paciente. En Brasil, se puede observar un cuadro parecido, 41.43% son indiferentes el servicio prestado en las entidades de salud (Fuentesrivera, 2019).

La satisfacción del paciente en relación con la calidad de atención en el área de salud es un tema complicado, debido a que se relaciona con la edad, ingresos, educación del paciente. Por este motivo, es considerable un elemento indispensable para crear planes de gestión en los establecimientos de salud (Macarevich et al, 2018).

La manera de tratar la satisfacción del paciente ha ido cambiando en el tiempo. Inicialmente se relacionó con la atención y beneficio del servicio, y era valorado directamente por el paciente. Posteriormente estuvo considerado como

el del efecto de la correlación profesional-paciente, y se relacionan con la edad, sexo, condición laboral, entre otros del paciente (Soto et al, 2020).

En Sechura, Distrito de Cristo Nos Valga se encuentra ubicado el Establecimiento de Salud I-2 Cristo Nos Valga donde cuentan con los servicios de: medicina general, enfermería, obstetricia, farmacia y odontología, en este último se realizan tratamientos como son operatoria dental y restaurativa, cirugía dental y tratamientos periodontales. En muchas oportunidades los pacientes se quejan debido a que manifiestan no recibir una óptima atención. Por lo antes mencionado es que es necesario ejecutar un trabajo de investigación sobre la calidad de atención dental y satisfacción del paciente en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga.

La presente investigación tuvo la finalidad de generar una reflexión sobre las instrucciones existentes, para que posteriormente sea comparado con las bases teóricas, de esta forma se comprobó con los resultados.

Se tuvo como formulación de la problemática en general: ¿En qué medida la calidad de atención odontológica incide con la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021?

Y como problemas específicos:

¿En qué medida los elementos tangibles inciden en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021?

¿En qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021?

¿En qué medida la seguridad incide en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021?

En relación con la justificación teórica de esta investigación, profundizó los conocimientos teóricos relevantes del tema principal de la investigación; y mejoró las capacidades de salud en la institución pública.

La justificación práctica se basó en la oferta de soluciones al problema, además de planteó estrategias que ayudarán a solucionarlo. Es decir, este estudio contribuyó a la mejora en el área de odontología desde la perspectiva del paciente.

En la justificación metodológica, tomó en cuenta nuevas técnicas estratégicas que permitieron medir la calidad de atención dental y satisfacción del usuario en el Establecimiento de Salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura, 2021, empleando instrumentos validados y adaptados a la problemática de la institución.

Cuyo objetivo principal fue determinar en qué medida la calidad de atención odontológica incide en la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021.

Y los objetivos específicos fueron:

Determinar en qué medida los elementos tangibles inciden en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.

Determinar en qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.

Determinar en qué medida la seguridad incide en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.

Con respecto a la hipótesis principal se tuvo: La calidad de atención odontológica incide significativamente en la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.

Y como hipótesis específicas:

Los elementos tangibles inciden significativamente en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.

La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.

La seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes nacionales de esta investigación encontrados fueron:

Lara et al (2020) realizaron una investigación con la finalidad de establecer la satisfacción de los individuos que recibieron atención dental en una Institución de salud en Lima. Fue considerado una investigación de tipo transversal, observacional y descriptivo; cuya muestra fue de 702 pacientes, y emplearon el instrumento SERVQUAL modificado para evaluar el grado de bienestar de la persona atendida. Para obtener la relación de las variables, emplearon la prueba estadística Chi Cuadrado y prueba exacta de Fisher, en las que fue considerada el valor alfa de 0.05. Obtuvieron como resultado que el 88,6% (622) de pacientes estuvieron insatisfechos con la atención. Y el grupo etario con mayor insatisfacción fue el de 35-49 años con un 34,5%. Concluyeron que la mayor parte de los pacientes que a quienes les brindaron atención dental no estuvieron satisfecho.

Hidalgo (2019) relacionó la calidad de servicio con la satisfacción en los clientes. Esta investigación fue correlacional y no experimental. Los resultados obtenidos: el 53% de los clientes consideró la calidad de atención nivel bajo, el 33% examinó como media y un 14% la calificó como alta. Con relación a la satisfacción, el 58% de los clientes manifestaron baja satisfacción, el 24% declaró satisfacción media y el 18% restante calificó como satisfacción alta. En conclusión, confirmaron la relación entre ambas variables.

Fuentesrivera (2019) relacionó calidad de atención dental con el bienestar del paciente. Este trabajo fue no experimental, transaccional, descriptiva y correlacional. La prueba estadística que emplearon para desarrollar la investigación fue el Chi cuadrado. Contó con una población 240 participantes, con una muestra de 100 individuos que fueron seleccionados de forma azarosa, aplicándoles un interrogatorio de 26 ítems para analizar la calidad de atención dental y 15 ítems para el bienestar del participante.

Herrera (2017) relacionó la complacencia del paciente externo y el cuidado de atención en el servicio de odontología, contó con 110 participantes para su muestra. Las resultas que encontró fue la relación fue significativamente estadística entre ambas variables, el 42.7% de los participantes tuvieron una

satisfacción elevada. Y concluyó afirmando la existencia de una relación entre las constantes, con un grado de satisfacción débil a moderado.

Mamani (2017) determinó el nivel de satisfacción de los pacientes con relación a la calidad de atención odontológica. Fue un estudio descriptivo, no experimental y transversal, de muestra de 60 personas que asistieron al área dental y a quienes se les realizó un cuestionario. Los datos mostraron que el 81.7% de los pacientes tuvieron una alta satisfacción y el 18.3 % una satisfacción media. Con relación a las dimensiones: Atención técnica: el 66.7 % estuvieron satisfechos, el 18.3 % muy satisfecho, el 15 % medianamente satisfecho. Accesibilidad: el 66.7 % manifestaron estar satisfecho, el 18.3 % medianamente satisfecho, el 15% muy satisfecho.

Rodríguez (2017) identificó los elementos que influyen en la calidad del usuario externo. Además, contó con una muestra de 210 participantes, a quienes les aplicó el SERVQHOS modificado. Los datos manifestaron que los factores socio-demográficos que intercedieron fueron la edad y el grado de instrucción. El 71.4% percibieron un nivel regular de la calidad de servicio, mientras que el 27.1% un nivel bueno, y finalmente el 1.4% un nivel malo.

Aragadvay (2017), determinó la satisfacción del usuario externo del hospital. Fue descriptivo, cuya muestra fue de 123 usuarios externos, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados indicaron que el 54% de los usuarios eran de sexo femenino mientras que el 46% fueron varones. La edad promedio de los usuarios fue 23 años. Concluyó que existe una mala atención con relación al servicio de consulta externa percibida por los pacientes.

Córdova et al (2016) señalaron el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la USMP. Fue no experimental descriptivo, prospectivo y transversal, cuya muestra fue de 60 usuarios. Los resultados que obtuvieron fueron: el 76.7% de los pacientes mencionaron un buen nivel de satisfacción, mientras que el 23.3% solo tuvieron una satisfacción de nivel regular. Concluyendo que fueron buenos tanto a nivel de la calidad de atención como la satisfacción del paciente.

Espejo (2018) realizó un análisis del cuidado de servicio en la atención dental. Este estudio lo consideró de tipo descriptivo, observacional y transversal, contó con 100 participantes del Hospital y 100 participantes de la Clínica, para la

realización del estudio. Comprobó que las partes evaluadas de la escala Servqual tienen una diferencia significativa, estas fueron: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. En el Hospital, la calidad de área no muestra discrepancia entre el bienestar y perspectiva a la atención dental.

Salazar Lazo (2019) en su estudio relacionó la satisfacción del paciente y la calidad de servicio dental. Contó con la participación de 123 individuos. Entre los resultados se encuentran que el 63,4% de los participantes están “muy satisfechos”, el 76.4% de los participantes consideran una muy buena calidad en la atención recibida. Concluyendo que hay una correlación directa moderada, estadísticamente significativa entre el bienestar del paciente y la calidad de atención dental.

Ramos et al (2020) relacionaron la calidad del área y satisfacción en personas que tienen procedimientos estéticos faciales con mínima invasión. Este estudio contó con 123 participantes como muestra que asistieron a la realización de dichos tratamientos, a quienes se les fue aplicado el cuestionario SERVQUAL. Entre los resultados que encontraron están que el 23 % de los participantes mencionó una alta calidad, el 58% de los participantes, una calidad media; y el 19% una baja calidad en la atención recibida. Asimismo, prevalece las siguientes características: en un 49% la fiabilidad, con un 48% la capacidad de respuesta, con un 56% la seguridad, con un 52% la empatía, y con un 57% los aspectos tangibles. El 95 % tuvo una satisfacción media; y el 5%, una satisfacción baja. Además, comprobó que si existe una correlación significativa entre las características de la calidad de atención: fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangible, con el bienestar del paciente. Por otro lado, no comprobó una relación significativa entre la satisfacción y dos de las dimensiones: seguridad y empatía. Concluyeron que hay correlación significativa entre la calidad y la satisfacción en usuario con procedimientos estéticos faciales mínimamente invasivos.

Cárdenas (2015) estableció una relación entre el nivel de eficacia y la eficiencia del servicio de dental y la satisfacción del usuario en el Hospital Regional en Puno. Fue un trabajo de investigación de tipo explicativo-correlacional, que tuvo una muestra de 253 participantes. Los resultados obtenidos fueron que el 92% de los pacientes estuvieron satisfechos, y sólo el 1%

de abstuvo de dar su opinión. Concluyendo que la eficacia y eficiencia del servicio está directamente relacionado con una positiva satisfacción del paciente.

Y los antecedentes internacionales con relación a esta investigación fueron:

Gonzalez et al (2019) en México, analizaron la calidad de la atención dental, de estructura, procesos y consecuencias desde la perspectiva del paciente. Este estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo, tipo encuesta de opinión; y contaron con una muestra seleccionada al azar de 200 pacientes. Las resultas que obtuvieron fueron que el 90% de los participantes mencionó que recibieron siempre una atención amable. el 67.5% de los participantes le dieron la explicación acerca del plan de tratamiento, el 74.5% afirmó que recibieron una charla educativa de mejoría de estado bucal, el 36.5 % menciona que el tiempo de espera es excelente al ser menos de 20 minutos, el 44.5% califico como bueno al tiempo de esperar al ser menor a 40 minutos.

Romero (2020) en Ecuador, relacionó la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención dental recibida. Contó con una muestra de 118 personas que acudieron como paciente a dicha institución. Los resultados que obtuvo fueron el 41.10% de los participantes no estuvieron satisfechos con los elementos tangibles, el 42.42% de los participantes mencionaron la falta de respuesta de los alumnos y el 45.42% mencionaron errores en la fiabilidad por el servicio prestado.

Núñez y Sigcho (2020) en Ecuador, relacionaron la satisfacción de los usuarios con la atención dental recibida. Este estudio fue considerado de tipo no experimental con enfoque mixto, descriptivo y transversal. Contó con 100 participantes como pacientes, 100 participantes como estudiantes del 7mo al 10mo ciclo, además de 22 profesores de curso. Los resultados que encontró fueron: el 78% de los usuarios estuvieron satisfechos por la atención recibida por parte de los participantes estudiantes, el 100% de los profesores estuvieron satisfechos del trabajo realizado por los estudiantes, el 81% de los estudiantes mencionaron no tener la asistencia técnica para el recurso de los problemas. El 65.8 % de los pacientes manifiestan una satisfacción aceptable relacionado con la calidad dental brindada. Asimismo, no existe relación entre los grados de satisfacción y el sexo de los pacientes que recibieron la atención dental.

Morocho (2018) en su estudio evaluó la satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios odontológicos en el Centro de salud. Fue descriptivo -



analítico, con una muestra de 280 participantes. Los resultados fueron: el 66.86% de usuarios manifestaba queja con los elementos tangibles, el 70% increpó la capacidad de respuesta de las citas médicas y el 71.79% reprochó la falta de empatía con los pacientes.

Mena et al (2017) en Ecuador, evaluaron el bienestar de los pacientes. Este estudio fue de tipo no experimental, de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y retrospectivo. Los resultados revelaron el promedio del grado de satisfacción de los pacientes fue de 4.7/5 puntos (97%), de los cuales el 17,3% de los pacientes estuvieron satisfechos y el 79,3% de los participantes están muy satisfechos.

Mercado (2016), estableció la calidad de atención que brinda el Centro dental a los pacientes. Fue descriptivo, con 384 individuos de población. Los resultados fueron: los pacientes mencionan tener una buena satisfacción, siempre y cuando el tiempo de espera disminuya, así como mantener limpios los consultorios, e iniciar un trabajo en equipo con el personal del centro. Concluyó que existe un trabajo deficiente por parte de la administración, para lo cual deben fortalecer las debilidades de la misma.

Reyes et al (2015), estimaron la frecuencia de satisfacción y factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos. Se trató de un diseño transversal analítico, cuya muestra fue de 493 participantes, a quienes le aplicaron una encuesta personal de 51 interrogantes, que incluían factores sociodemográficos e información acerca de la percepción de los usuarios en el área de odontología. Los resultados fueron que el 88,0 % los usuarios estuvieron satisfechos con la atención recibida, el 90,0 % mencionaron un buen trato por parte del profesional dental, el 78,0 % mencionó un trato excelente por parte del asistente, el 79,0 % mencionó las condiciones generales del consultorio eran buenas, y el 92,0 % consideró adecuado en el tiempo que el profesional utilizó para su atención.

Ávila (2016) realizó un trabajo de investigación que tuvo la finalidad de determinar la calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el Centro San Vicente de Paúl. Fue descriptivo, con una muestra de 204 participantes. Obtuvo como resultados un nivel alto de satisfacción por parte

de los usuarios, pese a las carencias tal como falta de presupuesto y recursos para alcanzar a cabalidad con los servicios de atención.

Por lo expuesto anteriormente, se puede decir que los trabajos relacionados al problema tienen una gran variedad, lo que permite tener la estructura de la parte teórica y metodológica, además los resultados de los trabajos permitirán diseñar y crear estrategias de calidad que se enfocan en el servicio odontológico, tanto público como privado, y promover las técnicas y métodos que mejoren los niveles de calidad y satisfacción percibidos por los pacientes que acuden al establecimiento.

Respecto a las bases teóricas de la calidad del servicio se puede mencionar:

La manera de cómo trata el personal de salud ha sido considerada como influyente en la atención brindada. En el transcurrir del tiempo se ha observado cambios importantes en la reciprocidad entre profesional de la salud y paciente, llegando hasta la actualidad en la cual el paciente tiene la capacidad y libertad de informarse y escoger el servicio y profesional que lo atiende (Soto, 2019).

En tiempos anteriores, el objetivo del servicio de salud era dar respuesta al problema, mediante tratamientos que mejoren los signos y síntomas de la enfermedad; no obstante, eso ha cambiado, actualmente se cree mejor la vista del paciente, es decir el personal de salud tiene el deber de proponer tratamientos al paciente, para que él puede seleccionar el más adecuado a su economía (Manrique et al, 2018).

Sin embargo, en la actualidad, el cuidado brindado por el profesional de salud es el resultado de la eficacia durante la atención, la percepción del dolor, estado mental y físico, y la satisfacción integral del paciente (Ramirez et al., 2016).

Existen investigadores que mencionan el origen de la calidad de atención desde hace 90 años atrás, y otros dicen que los inicios de la calidad van desde hace 3000 años a.C., pero es a partir del siglo XX que la calidad de atención toma peso por la búsqueda de continuas mejorías en los servicios. Por tal motivo, la calidad de atención de los servicios es importante en el sistema de salud, debido a que ofrecen a los pacientes una mejor satisfacción.

Antiguamente, la calidad de atención se evaluaba únicamente en las auditorias de los establecimientos de salud y en la revisión de historias clínicas; es a partir de una propuesta hecha por Donabedian, en la cual incluye a todos los componentes que intervienen en la atención: propios de la estructura, proceso, y resultado de la misma (Romero, 2020).

A mitad del siglo XX, la evaluación de la calidad de atención tomo más peso, no solamente por parte de profesional de salud, sino también por parte de los gobiernos municipales y nacionales. Es a partir de este momento que inicia el periodo burocrático, empezando un cambio en la conceptualización de la calidad de atención, buscando los estándares de conocimiento de todos los componentes que intervienen, y un equilibrio entre la práctica clínica y la necesidad de utilizar los servicios de salud por parte de los pacientes.

En 1966, Donabedian creó la estrategia que evalúa la calidad de atención de los establecimientos, el proceso y los resultados, mediante un estudio sobre la *exploración de la calidad: asesoramiento y monitoreo sobre la calidad de servicios*, en el que empleó un modelo para la medición de la calidad, el cual incluye los siguientes elementos: atención prestada, proceso durante la atención y la relación entre el paciente y el profesional, el resultado de esta evaluación estaba basado en la satisfacción de los pacientes por la atención recibida.

Es por tal motivo que los estudios realizados conceptualizan a la calidad de servicio como multidimensional, porque incluye las experiencias durante la atención brindada a los pacientes (Fernández y Martínez, 2016).

En conocimientos generales, el término *calidad* se emplea en una variedad de maneras por parte del auspiciador. En relación con la visión del espectador, la calidad puede asociarse a la creación de productos para la satisfacción de las necesidades de los individuos. En conclusión, se puede definir como “que tan adecuado es para su uso el producto” (Jesús Herrera, 2017).

En 1996, Gilmore definió a la calidad como la asistencia según el grado de servicio de la atención de salud, con la finalidad de obtener resultados positivos en la salud de los pacientes, disminuyendo los efectos no deseados de la atención.

En conclusión, se puede deducir que la calidad es consecuencia de la comparativa entre las expectativas y la percepción de la persona que recibe el

servicio. Por tal motivo, se dice que la calidad está en función a la percepción del individuo (Salazar, 2019).

Por su parte, la Organización Mundial de Salud (OMS), precisa las características de la calidad de servicios de salud, tales como: un mejor nivel de magnificencia profesional, una buena utilización de material e instrumental, disminuir los peligros para el paciente durante la atención, tener una mejor simpatía con los pacientes (Espejo, 2018).

Con respecto a la calidad en el área de odontología, se caracteriza por cinco elementos de importancia: la capacidad profesional del odontólogo, el uso eficiente de materiales e instrumental, disminuir los riesgos del paciente, mejorar la relación interpersonal odontólogo-paciente, y mejorar el estado de la salud bucal. Por lado, en 1998, Donabedian mencionan tres capacidades principales de la calidad de atención de los servicios de salud, ellas son: la capacidad técnica de atención por parte del profesional de salud, la interrelación personal entre el personal de la salud y el paciente y el ambiente físico en donde se realiza la atención (Betin et al, 2017).

Es de suma importancia, evaluar la calidad de la atención odontológica, en la cual se evalúa un plan para el cumplimiento de metas trazadas, este plan permite al profesional conocer en que está fallando para así mejorar el servicio (Jesús Herrera, 2017).

El enfoque de Donabedian considera tres elementos principales: *Estructura* es la cantidad y calificación de los profesionales de salud, equipos, material e instrumental que emplean durante la atención. *Proceso* son procedimientos realizados durante la atención que garantizan la ejecución del proceso. *Resultados* son el producto que se obtiene de la atención recibida (Lara et al, 2020).

Entre las dimensiones de la calidad de atención se encuentran: *Elementos tangibles*: son las instalaciones, material e instrumental, equipamientos, profesionales, etc. Evalúa la calidad respecto a la estructura del ambiente, personal y herramientas, es decir percepción óptica por parte del paciente. *Fiabilidad*: es la ejecución de la atención de forma correcta y confiable por parte del profesional. *Capacidad de respuesta*: reacción por parte del profesional de salud, ante cualquier suceso ocurrido durante la atención. *Seguridad*: el

profesional de salud debe inspirar certidumbre y verosimilitud ante la atención, así como certeza y gentileza durante la atención. *Empatía*: buena relación interpersonal entre el personal de salud y la persona paciente (Fukuhara et al, 2018).

Los modelos de evaluación de la calidad de atención permiten saber la opinión de los pacientes, entendiendo sus necesidades para mejorar la atención en los establecimientos de salud.

Entre 1985 y 1988, Parasuraman, Berry y Zethmal desarrollaron un modelo llamado SERQUAL, que tiene la capacidad de medir la calidad de atención recibida en relación a la perspectiva del paciente mediante el empleo de un cuestionario.

En 1995, Atalaya, define a la satisfacción como realidades afectadas directamente por la percepción, haciendo referencia no solamente al paciente sino también al personal de salud que labora en el establecimiento.

Por su parte Oliver, citado en el 2005 por Thompson, menciona que la satisfacción se refiere a cumple con las expectativas del paciente. Así también, es la evaluación del paciente de forma personalizada ante un servicio recibido intangible. En conclusión, Thompson, menciona a la satisfacción como la evaluación del paciente con respecto a un servicio o elementos intangibles.

En términos generales, la satisfacción es considerada como un indicador del éxito subjetivo. Se orienta en la manera que tiene la persona, su percepción, criterios y objetivos ante un evento. En relación con la satisfacción del paciente, se enfoca en valoración ética, cultural y social (Dopeykar et al, 2018).

Otra definición es la realidad obtenida de forma directa por la percepción del usuario (Salazar, 2019). La satisfacción presentada por los usuarios atendidos por el personal de la salud es influenciada por múltiples factores, tales como individuales: sociales, económicos y culturales; entre los elementos familiares se encuentran: la expectativa, conducta y actitud del área de salud; entre los elementos de salud están: la accesibilidad y organización de los servicios de salud (Espejo, 2018).

Por tal motivo, actualmente, la evaluación de la calidad del área de salud es un proyecto de gran importante, el cual permite perfeccionar el mercado, administración sanitaria y mejorar el ambiente académico (Espejo, 2018).

La satisfacción está asociada algunos aspectos que afectan tanto al paciente como a los profesionales de salud, entre ellos, la necesidad de cumplir con las expectativas de los pacientes. En conclusión, se puede definir como satisfacción a la evaluación por parte del usuario de la atención de las áreas de salud, influenciada por las peculiaridades (Salazar, 2019).

El bienestar del paciente puede ser influenciado por la manera de como el paciente accedió al servicio, lugar en donde se realiza la atención, facilidad para la realización del pago de los servicios recibidos y cumplimiento del plan de tratamiento otorgado por parte del profesional de salud (Salazar, 2019).

En relación con la satisfacción del servicio de odontología, ésta será influenciada por la atención prestada por el profesional odontológico y a la percepción del paciente, es decir si la satisfacción del paciente se reduce, éste no acude constantemente a sus controles, disminuye el interés al plan de tratamiento otorgado, obteniéndose como resultados pacientes con una salud oral mala, y una deficiente calidad de servicio. Otros factores que intervienen en la satisfacción de la calidad de servicios odontológicos son la edad, el sexo, grado educativo y socioeconómico de cada paciente (Jesús Herrera, 2017).

Existen tres aspectos importantes de la satisfacción del paciente: el primero es la ejecución de los conocimientos y actitud para dar solución a los problemas, es decir, el profesional de la salud tiene las habilidades para disminuir el miedo y ansiedad que pueda presentar el paciente durante la atención. El segundo aspecto es la correlación entre el odontólogo y el paciente, aquí influyen mucho la actitud y personalidad del profesional odontológico durante la atención. Y el tercer aspecto es la capacidad de información, es decir la capacidad que tiene el profesional odontológico para informar con facilidad la promoción, prevención, tratamiento y recuperación del paciente (Orsini et al, 2019).

Las dimensiones de la satisfacción se encuentran: *Confiabilidad*: considerada como la capacidad para desempeñar la atención segura y precisa. Es decir, la entidad debe efectuar sus ofertas acerca de la entrega, la atención, la solución de problemas y los precios. *Análisis de la Confiabilidad*: descrita como la capacidad que tiene el personal de salud para cumplir con la atención en los servicios de salud, de modo seguro y preciso. *Validez*: considerada una característica primordial de la atención que brinda el personal de salud, de modo

eficaz y correcto. Asimismo, es la capacidad para cumplir con las expectativas del paciente. *Lealtad*: unida a la confianza, son valores de concepción metal con el valor de la humildad, reconociendo las limitaciones personales (Salazar, 2019).

### III. MÉTODOLÓGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que se empleó la recolección de datos numéricos (Cabezas et al, 2018). Asimismo fue de tipo aplicada, porque estuvo dirigida a obtener un nuevo conocimiento (Cabezas et al, 2018). Además, el estudio fue correlacional causal, porque definió las variables y las relacionó entre sí en un determinado momento (Cabezas et al, 2018). El diseño fue no experimental, porque observó los acontecimientos tal y como se presentaron sin manipularlas (Cabezas et al, 2018). Finalmente, fue de corte transversal ya que se ejecutó en un tiempo determinado (Cabezas et al, 2018).

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable Independiente: *Calidad de atención.***

**Definición conceptual:** Según Salazar (2019) es el alcance de los mejores beneficios posibles de la atención hacia el paciente. Estos beneficios se definen en función a los recursos con los que cuenta para proporcionar la atención.

**Definición operacional:** Se inclinó a la perspectiva del usuario, por tal motivo, el valor fue subjetivo, ya que el usuario tuvo la finalidad de satisfacer sus necesidades, en conclusión, se puede definir las variables como el criterio que tuvo el usuario sobre una experiencia vivida en la atención recibida.

##### **Dimensiones de la variable**

*Dimensión 1: Elementos tangibles:* Según Salazar (2019) los elementos son: la infraestructura, el personal, el equipo, los insumos, materiales, métodos procedimientos.

*Dimensión 2: Fiabilidad:* Según Salazar (2019) es la capacidad de realizar de forma veraz y correcta la atención por parte del personal encargado.

*Dimensión 3: Capacidad de Respuesta:* Según Salazar (2019) es la capacidad de reacción del usuario ante una eventualidad que suceda antes o durante la atención.

*Dimensión 4: Seguridad:* Según Salazar (2019) es el conocimiento, confianza y credibilidad que inspirar el personal.



*Dimensión 5: Empatía:* Según Salazar (2019) es la atención personalizada y esmerada que ofrece el servicio.

**Variable dependiente: *Satisfacción Del usuario.***

**Definición conceptual:** Según Salazar (2019) son las percepciones de los usuarios que se aproximan al objeto que desea, mediante acciones o condiciones comparadas por sus valores.

**Definición operacional:** Fue la respuesta de la saciedad del usuario, así mismo fue la evaluación de la percepción del usuario del servicio recibido, se relacionó con los aspectos tangibles tales: apariencia física, infraestructura, equipos e insumos.

**Dimensiones de la variable:**

*Dimensión 1: Confiabilidad:* Según Salazar (2019) es el cumplimiento del servicio prometido con precisión y seguridad en el diagnóstico, dentro de un ambiente confiable.

*Dimensión 2: Validez:* Según Salazar (2019) es la realización de la atención con calidez, eficiencia y satisfacción.

*Dimensión 3: Lealtad:* Según Salazar (2019) es el compromiso del usuario a tener una participación activa durante la atención.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

La presente investigación fue realizada a las personas atendidas durante los meses de noviembre y diciembre, que fueron 140 individuos. Así mismo, se consideró una muestra por conveniencia no probabilística.

Los criterios de inclusión considerados fueron: pacientes de ambos sexos, pacientes mayores de 18 años, pacientes continuadores, pacientes que acuden por primera vez, así mismo se incluyeron criterios de exclusión los cuales fueron: pacientes menores de 18 años y pacientes con alguna alteración mental, psicológica o física.

Se aplicó el test de fiabilidad con el estadígrafo alfa de Cronbach obteniendo un alfa de = 0,923 para el cuestionario de la variable calidad de

atención y un alfa = 0,937 para el cuestionario de la variable satisfacción del usuario.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos en esta fue la encuesta. El instrumento que se empleó fue el cuestionario, uno para cada variable. Para la calidad de atención el cuestionario tuvo 22 preguntas que están basada en el sistema de SERVQUAL. Para la satisfacción se empleó un cuestionario con 20 preguntas que fue realizado por Ramírez y Álvarez (2015).

El cuestionario consta de items que abordan los elementos tangibles, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía por medio de preguntas cerradas. Utilizandose como referencia un instrumento validado anteriormente. Para aumentar la confiabilidad del estudio, se utilizó el estudio correlacional que ofrece el programa SPSS versión 22, permitiendo establecer un coeficiente preciso que señale la validez del estudio, sirviendo éste de base para futuras investigaciones.

Para realizó la prueba de validación de instrumentos a emplear con el apoyo de tres magister expertos a quienes se les entrego los documentos para la validación lo cual contenía: carta de presentación, definición conceptual de las variables y dimensiones, matriz de consistencia, matriz de operacionalización y los dos cuestionarios. Posteriormente entregaron los documentos firmados y dieron la aceptación de que estos instrumentos son aplicables para nuestra investigación.

### **3.5. Procedimientos**

Se procedió a solicitar permiso a la jefa del Establecimiento de Salud para poder aplicar nuestra investigación en su establecimiento.

La recolección de datos se realizó de manera directa a las personas que acuden al servicio de odontología, que verificaron los criterios de inclusión. Al finalizar la atención de cada paciente, se le entregó el un lapicero, el consentimiento informado y los dos cuestionarios para la evaluación de la atención del servicio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos obtenidos pasaron a los programas Microsoft Excel y al programa SPSS versión 26 para su correcto análisis. Luego se utilizó tablas de distribución de frecuencia y porcentaje, para el análisis inferencial se aplicó la prueba de chi cuadrado y V de Cramer, presentándolos finalmente los resultados en gráficos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se solicitó permiso a la jefa del EE. SS I-2 Cristo Nos Valga para la ejecución de esta investigación, esta encuesta fue de forma anónima para los pacientes, se informó que los datos recolectados solo fueron utilizados para fines de este estudio. Por otro lado, se empleó el consentimiento informado, aplicado y firmado por participantes del estudio.

Se acato todos los criterios establecidos en la guía de la Universidad César Vallejo. Por consiguiente, el estudio se enmarcó bajo los dos principios fundamentales los cuales son la veracidad y la confiabilidad. Además, se respetó la autoría mediante las citas bibliográficas correspondientes y la referencia de autores. Se aseguró que la información recolectada no sea manipulada o sufra alguna alteración de los resultados, de modo que, los resultados son confiables. Asimismo, se respetó las normas que rigen a la Universidad en materia de investigación mediante el uso de normas APA séptima edición, se respetó las citas y principalmente la propiedad intelectual.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Calidad de atención odontológica en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021.*

	MALO		BUENO		MUY BUENO	
	n	%	n	%	n	%
D1 ELEMENTOS TANGIBLES	32	22.9	49	35.0	59	42.1
D2 FIABILIDAD	36	25.7	68	48.6	36	25.7
D3 CAPACIDAD DE RESPUESTA	34	24.3	71	50.7	35	25.0
D4 SEGURIDAD	33	23.6	68	48.6	39	27.9
D5 EMPATIA	37	26.4	68	48.6	35	25.0
V1 CALIDAD DE ATENCION	33	23.6	46	32.9	61	43.6

*Fuente: Cuestionario aplicado por los investigadores.*

En la tabla 1, el 43.6% de los pacientes consideran muy buena la calidad de atención odontológica, pero existe un preocupante 23.6% que califica a la calidad de atención odontológica con un nivel malo en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021.

**Tabla 2**

*Satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021.*

	DEFICIENTE		EFICIENTE		MUY EFICIENTE	
	n	%	n	%	n	%
D1 CONFIABILIDAD	20	14.3	49	35.0	71	50.7
D2 VALIDEZ	20	14.3	51	36.4	69	49.3
D3 LEALTAD	21	15.0	53	37.9	66	47.1
V2 SATISFACCION	25	17.9	49	35.0	66	47.1

*Fuente: Cuestionario aplicado por los investigadores.*

En la tabla 2, el 47.1% de los pacientes consideran muy eficiente la satisfacción del usuario, aunque un 17.9% de los usuarios que califica la satisfacción con un nivel deficiente en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021.

**Tabla 3**

*Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021*

		SATISFACCION				
		DEFICIENTE	EFICIENTE	MUY EFICIENTE	Total	
	MALO	Recuento	9	12	12	33
		% dentro de CALIDAD	27.3%	36.4%	36.4%	100.0%
	BUENO	Recuento	7	27	12	46
		% dentro de CALIDAD	15.2%	58.7%	26.1%	100.0%
	MUY BUENO	Recuento	9	10	42	61
		% dentro de CALIDAD	14.8%	16.4%	68.9%	100.0%
	Total	Recuento	25	49	66	140
		% dentro de CALIDAD	17.9%	35.0%	47.1%	100.0%

*Fuente: Cuestionario aplicado por los investigadores.*

En la tabla 3 se observa que la calidad de la atención incide de manera positiva en la satisfacción del usuario, pues el 68.9% de los que consideran que la calidad de la atención es muy buena tienen un nivel de satisfacción muy eficiente.

**Tabla 4**

*Elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.*

		SATISFACCION				
		DEFICIENTE	EFICIENTE	MUY EFICIENTE	Total	
ELEMENTOS TANGIBLES	MALO	Recuento	9	12	11	32
		% dentro de ELEMENTOS	28.1%	37.5%	34.4%	100.0%
	BUENO	Recuento	6	22	21	49
		% dentro de ELEMENTOS	12.2%	44.9%	42.9%	100.0%
	MUY BUENO	Recuento	10	15	34	59
		% dentro de ELEMENTOS	16.9%	25.4%	57.6%	100.0%
Total		25	49	66	140	
	% dentro de ELEMENTOS	17.9%	35.0%	47.1%	100.0%	

*Fuente: Cuestionario aplicado por los investigadores.*

En la tabla 4 se observa que los elementos tangibles inciden de manera positiva en la satisfacción del usuario, pues el 57.6% de los que consideran la calidad de los elementos tangibles como muy bueno tienen un nivel de satisfacción muy eficiente.

**Tabla 5**

*La fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.*

		SATISFACCIÓN				
		DEFICIENTE	EFICIENTE	MUY EFICIENTE	Total	
FIABILIDAD	MALO	Recuento	9	12	12	33
		% dentro de CALIDAD	27.3%	36.4%	36.4%	100.0%
	BUENO	Recuento	5	20	21	46
		% dentro de CALIDAD	10.9%	43.5%	45.7%	100.0%
	MUY BUENO	Recuento	6	17	38	61
		% dentro de CALIDAD	9.8%	27.9%	62.3%	100.0%
Total		Recuento	20	49	71	140
		% dentro de CALIDAD	14.3%	35.0%	50.7%	100.0%

*Fuente: Cuestionario aplicado por los investigadores.*

En la tabla 5 se observa que incide de manera positiva en la satisfacción del usuario, pues el 62.3% de los que consideran que la fiabilidad es muy buena, tienen un nivel de satisfacción muy eficiente.



**Tabla 6**

*Seguridad y satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.*

		SATISFACCION				
		DEFICIENTE	EFICIENTE	MUY EFICIENTE	Total	
	MALO	Recuento	9	12	12	33
		% dentro de SEGURIDAD	27.3%	36.4%	36.4%	100.0%
SEGURIDAD	BUENO	Recuento	10	31	27	68
		% dentro de SEGURIDAD	14.7%	45.6%	39.7%	100.0%
	MUY BUENO	Recuento	6	6	27	39
		% dentro de SEGURIDAD	15.4%	15.4%	69.2%	100.0%
Total		Recuento	25	49	66	140
		% dentro de SEGURIDAD	17.9%	35.0%	47.1%	100.0%

*Fuente: Cuestionario aplicado por los investigadores.*

En la tabla 6 se observa que la seguridad incide de manera positiva en la satisfacción del usuario, pues el 69.2% de los que consideran que la seguridad es muy buena tienen un nivel de satisfacción muy eficiente.

## 4.2. Resultados inferenciales

**Tabla 7**  
*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCION	0.292	140	0.000	0.755	140	0.000
VALIDEZ	0.207	140	0.000	0.791	140	0.000
CONFIABILIDAD	0.258	140	0.000	0.778	140	0.000
LEALTAD	0.204	140	0.000	0.916	140	0.000
CALIDAD	0.273	140	0.000	0.767	140	0.000
ELEMENTOS TANGIBLES	0.209	140	0.000	0.855	140	0.000
FIABILIDAD	0.209	140	0.000	0.807	140	0.000
CAPACIDAD DE RESPUESTA	0.193	140	0.000	0.821	140	0.000
SEGURIDAD	0.211	140	0.000	0.870	140	0.000
EMPATIA	0.223	140	0.000	0.876	140	0.000

*Fuente: Cuestionario aplicado por los investigadores.*

En la tabla 7 se observa que en la prueba de Kolmogorov-Smirnov todos los niveles de significancia son menores a 0.05, es decir los datos no se distribuyen normalmente.

**Tabla 8**

*Prueba de chi cuadrado para Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,815 <sup>a</sup>	4	0.000
Razón de verosimilitud	26.999	4	0.000
Asociación lineal por lineal	9.460	1	0.002
N de casos válidos	140		

*Fuente: Cuestionario aplicado por los investigadores.*

En la tabla 8, dado que el nivel de significancia de la prueba Chi-cuadrado fue menor a 0.05 ( $p= 0.000$ ) podemos decir que existe evidencia estadística altamente significativa para aceptar la incidencia entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021.

**Tabla 9**

Prueba V de Cramer para Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021.

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	0.438	0.000
	V de Cramer	0.309	0.000
N de casos válidos		140	

*Fuente: Cuestionario aplicado por los investigadores.*

En la tabla 9, dado que el nivel de significancia de la prueba V de Cramer fue menor a 0.05 ( $p= 0.000$ ) podemos decir que existe evidencia estadística altamente significativa para aceptar la incidencia entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021.

**Tabla 10**

*Prueba de chi cuadrado para Elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,429 <sup>a</sup>	4	0.077
Razón de verosimilitud	8.333	4	0.080
Asociación lineal por lineal	4.074	1	0.044
N de casos válidos	140		

*Fuente: Cuestionario aplicado por los investigadores.*

En la tabla 10, dado que el nivel de significancia de la prueba Chi-cuadrado fue mayor a 0.05 ( $p= 0.077$ ) podemos decir que no existe evidencia estadística suficiente para aceptar la incidencia entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.

**Tabla 11**

*Prueba V de Cramer para Elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.*

		Valor	Significación aproximada
	Phi	0.245	0.077
Nominal por Nominal	V de Cramer	0.173	0.077
N de casos válidos		140	

*Fuente: Cuestionario aplicado por los investigadores.*

En la tabla 11, dado que el nivel de significancia de la prueba V de Cramer fue mayor a 0.05 ( $p= 0.077$ ) podemos decir que no existe evidencia estadística suficiente para aceptar la incidencia entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.

**Tabla 12**

*Prueba de chi cuadrado para fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,152 <sup>a</sup>	4	0.038
Razón de verosimilitud	9.507	4	0.050
Asociación lineal por lineal	7.674	1	0.006
N de casos válidos	140		

*Fuente: Cuestionario aplicado por los investigadores.*

En la tabla 12, dado que el nivel de significancia de la prueba Chi-cuadrado fue menor a 0.05 ( $p= 0.038$ ) podemos decir que existe evidencia estadística suficiente para aceptar la incidencia entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021.

**Tabla 13**

*Prueba V de Cramer para fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	0.269	0.038
	V de Cramer	0.190	0.038
N de casos válidos		140	

*Fuente: Cuestionario aplicado por los investigadores.*

En la tabla 13, dado que el nivel de significancia de la prueba V de Cramer fue menor a 0.05 ( $p= 0.038$ ) podemos decir que existe evidencia estadística suficiente para aceptar la incidencia entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021.



**Tabla 14**

*Prueba de chi cuadrado para Seguridad y satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,280 <sup>a</sup>	4	0.006
Razón de verosimilitud	14.640	4	0.006
Asociación lineal por lineal	6.471	1	0.011
N de casos válidos	140		

*Fuente: Cuestionario aplicado por los investigadores.*

En la tabla 14, dado que el nivel de significancia de la prueba Chi-cuadrado fue menor a 0.05 ( $p= 0.006$ ) podemos decir que existe evidencia estadística altamente significativa para aceptar la incidencia entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.

**Tabla 15**

*Prueba V de Cramer para Seguridad y satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.*

---

		Valor	Significación aproximada
	Phi	0.319	0.006
Nominal por Nominal	V de Cramer	0.226	0.006
N de casos válidos		140	

---

*Fuente: Cuestionario aplicado por los investigadores.*

En la tabla 15, dado que el nivel de significancia de la prueba V de Cramer fue menor a 0.05 ( $p= 0.006$ ) podemos decir que existe evidencia estadística altamente significativa para aceptar la incidencia entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.

## V. DISCUSIÓN

No se encontró estudios relacionados directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de odontología en Establecimientos de Salud I-2, que empleen el mismo instrumento SERVQUAL. Por tal motivo se consideró realizar la discusión y comparación con trabajos que empleen instrumentos similares en el área de odontología.

Se encontró en el marco teórico pocos trabajos de investigación relacionados con la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de odontología, con puntos comparativos para realizar la discusión. Por ese motivo, fue necesario mencionar que algunos estudios que, por razones de antigüedad, e instrumento empleado, no han sido considerados para la discusión. (Kitamura et al, 2016, Trejo C, 2016, Reyes et al, 2015).

La calidad de servicio es una calificación que es otorgada por parte del usuario a la atención que recibe cuando adquiere un servicio. Lograr que un usuario se sienta satisfecho con el servicio adquirido es la tarea principal de todo establecimiento de salud, ya que dicha opinión contribuirá de manera positiva o negativa para el operador. Si el caso es positivo, traerá más fluidez de pacientes, pero si es caso es negativo, disminuirá el ingreso de pacientes a dicho establecimiento (Hidalgo, 2019).

La presente investigación se obtuvo que más de la mitad de los usuarios califican a la calidad de atención del área de odontología del centro de salud Cristo Nos Valga como buena. Esto se debe principalmente a la infraestructura

del local, así también la minoría refiere una deficiente calidad de atención, debiéndose a un déficit en los insumos e instrumental para los tratamientos.

Los resultados respecto a la calidad de atención resultan similares cuando se comparan con otros autores. Entre los que se encuentran, Ramos et al (2020) quienes realizaron un estudio sobre la relación de la calidad del área y satisfacción en personas que tienen procedimientos estéticos faciales con mínima invasión, en el cual se observa que la cuarta parte de su población presentó alta calidad de atención y más de la mitad de la población refiere calidad media de atención. En conclusión, los participantes de este estudio manifestaron estar satisfechos por la atención recibida por parte del odontólogo, y que el establecimiento cuenta con una adecuada infraestructura y cuenta con los insumos necesarios para los tratamientos.

Otro estudio con resultados similares es el de Salazar Lazo (2019) el cual relacionó la satisfacción del paciente y la calidad de servicio dental, los resultados fueron que más de la mitad de los usuarios manifestaron estar muy satisfechos con la atención recibida por parte del profesional, así también, las tres cuartas partes de los usuarios manifestaron que recibieron una buena calidad de atención por parte del odontólogo durante su tratamiento.

Otra investigación con resultados parecidos es la de Nuñez y Sigcho (2020), que relacionaron la satisfacción de los usuarios con la atención dental recibida. En este trabajo de investigación las tres cuartas parte de los usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, esto se debe a que los usuarios recibieron las respuestas correctas a sus interrogantes durante el tratamiento, la infraestructura era la adecuada para la atención, el tiempo de

espera no fue prolongado y contaron con los insumos e instrumental necesario para cada tratamiento.

Otro estudio con resultados similares realizados en Puno fueron el Cárdenas (2015), quien realizó el trabajo con la finalidad de establecer la relación entre el nivel de eficacia y eficiencia del servicio dental, y la satisfacción de los usuarios. Los resultados de este trabajo fueron que casi el total de los pacientes mencionaron estar satisfechos con el trato recibido. Lo que se concluye que el servicio fue eficiente y eficaz, y que está directamente relacionado con la satisfacción positiva percibida por el usuario.

Otro estudio es el de Mamani (2017) en el que encontró que más de la mitad de los usuarios mostraron un alto nivel de satisfacción, resultado que es similar al obtenido en esta investigación. Además, menciona que dentro de los factores que influyen en un mejor nivel de satisfacción es la relación interpersonal entre el usuario y el profesional de salud, la accesibilidad al servicio, el ambiente en donde se realiza la atención al usuario y sobre todo el trato amable y respetuoso por parte del profesional, todo ello hace que la satisfacción del usuario sea óptima.

Otro trabajo es el Rodríguez (2017), quien menciona que otro factor que es relevante para una buena satisfacción es la edad del paciente y el grado de instrucción. En este caso, los resultados fueron que más de la mitad de los participantes mencionaron que regular calidad de atención por parte del profesional, ya que la mayoría de los participantes no tenían un grado de instrucción elevado.

Por otro lado, se encontraron estudios con resultados distintos a los de la presente investigación, es el caso de la investigación de Lara et al (2020), la cual tuvo el objetivo de establecer la satisfacción de los individuos que recibieron atención dental en una institución de salud en Lima, los resultados que encontraron fue que más de las tres cuartas partes de su población estuvieron insatisfechos con la atención recibida, esto debido a que el profesional del servicio de odontología no tiene la capacidad para responder las preguntas del usuario, además odontólogo no tiene la empatía para atender al usuario.

Otro estudio con datos similares es el de Córdova et al (2016) el cual obtuvo que cerca de los tres cuartas partes de los participantes tuvieron un nivel bueno de satisfacción, y que dicho nivel estaba relacionado con los factores externos tales como el trato interpersonal entre pacientes y profesional de salud, la infraestructura del servicio, y el material e instrumental necesario para cada tipo de procedimiento.

Otro estudio que difiere de los resultados de la presenta investigación fue el de Herrera (2017), que relacionó la satisfacción de los pacientes y la calidad de servicio dental. Si bien es cierto encontró una relación significativamente estadística entre ambas variables, más de la mitad de la población estuvieron insatisfechos con la atención recibida, debido a que el establecimiento no cuenta con los insumos ni materiales necesarios para el desarrollo de los tratamientos en el servicio de odontología, además el profesional de la salud no está capacitado ni actualizado para la atención amena del paciente.

Otro estudio que difiere de los resultados de esta investigación fue del de Hidalgo (2019), en el cual se encontró más de la mitad de los usuarios

participantes califican a la calidad de atención como baja, así como también la satisfacción del mismo.

A nivel internacional, el estudio que difiere de los resultados de la presente investigación fue el de Gonzales et al (2019), en el cual analizaron la calidad de la atención dental, de estructura, procesos y consecuencias desde la perspectiva del paciente. En este estudio, la mayoría de los integrantes de la población mencionaron que recibieron una atención amable, además más de la mitad de la población mencionaron que el profesional de la salud les explicó el plan de tratamiento a seguir en cada uno de los casos. Por lo contrario, menos de la mitad mencionaron que el odontólogo les brindó una charla educativa de mejorías antes de la atención odontológica, así también mencionaron que el tiempo de espera fue mayor a 20 minutos, pero no mayor a 40 minutos. Con relación a la infraestructura, materiales e insumos no cuentan con los necesarios para la atención.

Otro estudio internacional de similares resultados fue el de Reyes et al (2015), quienes tuvieron el objetivo de estimar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios en el servicio de odontología. Reportaron que más de la mitad de los participantes estuvieron satisfechos con la atención del área de odontología. Además, manifestaron haber recibido un buen trato, la infraestructura del área estaba en óptimas condiciones, el tiempo de espera fue el adecuado y el dentista resolvió todas sus inquietudes. En comparativa con la presente investigación, ambos estudios muestran una satisfacción alta por parte de los usuarios, debiéndose a que ambos cumplen con las expectativas de los pacientes con relación a la calidad brindada.

Otro punto importante de la presente investigación es que se encontró una alta relación entre las variables estudiadas: la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Así también se observó que la calidad de la atención incide de manera positiva en la satisfacción del usuario, en la confiabilidad del usuario, en la seguridad y en los elementos tangibles. Es decir, se observó que si la calidad de atención es muy buena tiene un nivel de satisfacción muy eficiente.



## **VI. CONCLUSIONES**

- Existe una relación significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021.
- La calidad de la atención incide de manera positiva en la satisfacción del usuario.
- Los elementos tangibles inciden de manera positiva en la satisfacción del usuario.
- La fiabilidad incide de manera positiva en la satisfacción del usuario.
- La seguridad incide de manera positiva en la satisfacción del usuario.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda efectuar un plan de gestión para optimar la satisfacción del usuario, así también, desarrollar habilidades con el fin de optimizar las relaciones interpersonales en el servicio de odontología.
2. El servicio de odontología debería estar implementado adecuadamente, es decir, contar con los materiales e instrumental necesario para los tratamientos que se brinden a la población, mejorando así la calidad de atención de los usuarios.
3. Se recomienda que el trato de los usuarios sea sin distinción alguna, que la atención debe ser adecuada, precisa y puntual a solucionar los problemas del usuario en el servicio de odontología.
4. Se recomienda implementar un área de investigación en el establecimiento de salud, con el objetivo de profundizar temas tales como la satisfacción de los usuarios mediante la promoción de campañas, capacitaciones, mejorando el rendimiento y desempleo laboral.

## VIII. REFERENCIAS

- Ávila Bustos, T. (2016). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el Centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Betin Portacio, A., Guardela Simanca, A., Infante Franco, K., & Díaz Caballero, A. (2017). Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. *Duazary*, 6(2), 95–101.
- Bordin, D., Berger, C., Saliba, S., Saliba, C., & Adas, N. (2017). Comparative study of satisfaction of users and health professionals with the public dental service. *Ciencia & Saude Colectiva*, 22(1), 151–169.
- Cabezas, M., Andrade, N., & Torres, S. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. *ESPE*.
- Cadavid Gonzalez, A. M., Guerra Sánchez, D., & Del Toro Morales, G. (2016). Evaluación de la satisfacción de las familias y/o acompañantes de los pacientes atendidos en la unidad de cuidado intensivo y cuidado coronario de una institución de cuarto nivel de complejidad de la ciudad de Medellín. *CES Salud Pública*, 7(1), 76–78. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5644789>
- Chávez Rivas, A. (2016). *Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad San Martín de Porres, Lima 2016*.
- Córdova Sotomayor, D., Fernández Guevara, Y., & Ortiz Guevara, R. (2016). Satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres Chiclayo, 2015. *KIRU*, 13(2), 133–137.
- Dopeykar, N., Bahadori, M., Mehdizadeh, P., Ravangard, R., Salesi, M., & Hosseini, S. (2018). Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dent Res J*, 15(6).
- Espejo Loyola, D. (2018). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de LIMA, San Martín Porres en el año 2017*. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Fernández Sánchez, B., & Martínez, A. (2016). Evaluación de calidad de un

- servicio voluntariado hospitalario en oncología: Nivel de Satisfacción de los pacientes de cáncer y sus familias. *Psicooncología*, 13(2–3). <https://doi.org/10.5209/PSIC.54437>
- Fuentesrivera Rojas, E. (2019). *Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolome en el año 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión.
- Fukuhara, M., Castro, A., & Flores, M. (2018). Perfil del docente de práctica clínica en odontología desde la perspectiva del estudiante y del docente de una universidad privada. *Rev Estomat Hered*, 28(3), 141.
- Gonzalez Blasco, P., Boso Vachi, V. H., Subtil de Paula, P., & José de Antonio, L. (2017). Promoviendo la educación médica centrada en el paciente para los estudiantes de medicina: una experiencia de dos décadas en Brasil. *Educación Médica*, 18(4), 289.
- Gonzalez Melendez, R., Cruz Palma, G., Zambrano Villarreal, L., Quiroga García, M., Palomares Gordham, P., & Tijerina Gonzalez, L. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Med Forense*, 4(1), 76–78. <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmfs-2019/mmfs191z.pdf>
- Health, O. W. (2017). *No Title*. Salud y Derechos Humanos. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>
- Jesús Herrera, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios extenos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. Universidad César Vallejo.
- Lara-Alvarez, J. J., Hermoza-Moquillaza, R. V., & Arellano-Sacramento, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145–152. <https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- Luo, J., Liu, P., & Wong, M. (2018). Patients' satisfaction with dental care: A qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health*, 18(1), 1–10.
- Macarevich, A., Pilotto, L., Hilgert, J., & Celeste, R. (2018). User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. *Cad Saúde Pública*, 34(2).
- Manrique Guzmán, J. A., Manrique Chávez, C., Chávez Reátegui, B., & Manrique

- Chávez, J. E. (2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Rev Estomat Hered*, 28(3), 185–194.
- Martins, R., Reis, C., & Matta Machado, A. (2016). Relationships between Primary and Secondary Dental Care in Public Health Services in Brazil. *Plos One*, 11(10).
- Mena López, V., Lara Nuñez, T., & Soliz Aguayo, N. (2017). Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central de Ecuador. *Revista Publicando*, 4(11), 218.237. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/561>
- Mercado, K. (2016). *Calidad de servicios que brinda el centro odontológico Odontomed a los pacientes*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas.
- Numpaqué Pacabaque, A., & Rocha Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Rev Fac Med.*, 64(4), 715–720. <https://doi.org/doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>.
- Nuñez Arias, B., & Sigcho Romero, C. (2020). *Satisfacción de los usuarios con la atención odontológica*. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Orsini, C., Danús, M., & Tricio, J. (2019). The importance of inter-professional education in the teaching and learning of dentistry: A scoping systematic review analysing the where, why and how. *Educación Médica*, 20, 152–164.
- Ramirez, O., Carrillo, G., & Cardenas, D. (2016). Encuesta de satisfacción con el cuidado de la salud en las personas con enfermedad crónica. *Enferm. Glob.*, 15(44), 321–330. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1695-61412016000400013](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412016000400013)
- Ramos Miranda, K., Podesta Gavilano, L., & Ruis Arias, R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una Clínica privada Lima-Perú. *Horiz Med*, 20(3), 1248. <https://doi.org/>. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Rocha, J., Pinto, A., Batista, M., Paula, J., & Ambrosano, G. (2017). The importance of the evaluation of expectations and perceptions to improve the dental service quality. *Int J Health Care Qual*, 30(6).

- Rodríguez Sánchez, Y., De León Rosales, L., Gómez Figueroa, O., Diéguez Matellan, E., & Sablón Cossio, N. (2016). Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud. *Rev Med Elect*, 38(2), 189.
- Romero Rojas, K. (2020). *Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la Clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología*. Universidad de Guayaquil.
- Salazar Lazo, J. (2019). *Satisfacción de los usuarios externos respecto a la calidad de atención en una Clínica Odontológica de Huancayo-2018*. Universidad Peruana Los Andes.
- Salem, K. (2016). *Grado de Satisfacción de los usuarios del Servicio de la Clínica Integral Odontológica de la Universidad de las Américas*.
- Salud, M. de. (2010). *No Title*. Misión y Visión. <https://www.minsa.gob.pe/transparencia/index.asp?op=103>
- Salud, O. M. de la. (2020). *Who.int*.
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*, 36(2), 304–311.
- Soto Becerra, P., Virú Loza, M., Elorreaga, O., Amaya, E., Menzones Holguin, E., Ramirez Ramirez, R., Tizón Palacios, M., Hurtado Roca, Y., Pimentel, P., Cuba Arana, W., & Suarez Moreno, V. (2020). Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Rev. Cuerpo Med HNAAA*, 13(1), 14–25. <https://doi.org/https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.595>
- VWA, M. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia*. Universidad Católica Santiago Guayaquil.
- Kitamura E, Bastos R, Palma P, Leite I. (2016). *Avaliação da satisfação dos usuários dos Centros de Especialidades Odontológicas da macrorregião Sudeste de Minas Gerais, 2013*. *Epidemiol Serv Saude*. 25(1):137-148

- Trejo C. (2016). *Nivel de satisfacción de pacientes adultos del Seguro Integral de Salud que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima-Perú, 2016. Tesis de Grado. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.*
- Reyes S, Paredes S, Legorreta J, Romero N, Flores M, Andersson N. (2015). *Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Rev cubana Estomatol. 2(3):19-28.*
- Cárdenas J. (2015). *Estudio Descriptivo Sobre el Nivel De Eficacia Y Eficiencia Del Servicio De Odonto Estomatología Del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Y Su Relación Con El Nivel De Satisfacción Del Usuario Puno. Tesis – Post Grado. Puno: Universidad Nacional Del Altiplano, Odontología.*
- Mamani A. (2017). *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de salud Salcedo, MINSA, Puno.*
- Morocho L. (2018) *Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios odontológicos en el centro de salud San Martin de Porres, Distrito 07D02 Machala – El Oro. Machala, El Oro, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaqui.*
- Rodríguez M. (2017). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Revista Científica Alas Peruanas, 3(1). Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1120>*
- Córdova, D., Fernández, Y., & Ortiz, R. (2016). *Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015. KIRU. 13(2), 132-137.*
- Hidalgo, G. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del centro estomatológico del Oriente S.A.C – Tarapoto. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú*

## Anexo 1 Matriz de consistencia

Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el Establecimiento de Salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura, 2021.

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>		
<b>TÍTULO:</b> Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el Establecimiento de Salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura, 2021.		
<b>AUTOR:</b> Martinez Mendoza, Miky Fritz (0000-0003-2006-3896)		
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿En qué medida la calidad de atención odontológica incide con la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar en qué medida la calidad de atención odontológica incide en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La calidad de atención odontológica incide significativamente en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿En qué medida los elementos tangibles inciden en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021?</p> <p>¿En qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021?</p> <p>¿En qué medida la seguridad incide en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar en qué medida los elementos tangibles inciden en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.</p> <p>Determinar en qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.</p> <p>Determinar en qué medida la seguridad incide en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Especificas:</b></p> <p>H1: Los elementos tangibles inciden significativamente en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.</p> <p>H2: La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.</p> <p>H3: La seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario del Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura 2021.</p>



**Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables**

VARIABLE	DEFICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCLA DE MEDICION	NIVELES
Calidad de atención	Valor subjetivo que realiza los usuarios en el servicio de odontología.	Elementos tangibles	Estados físicos de las instalaciones	1 – 4 Encuesta SERVQUAL	Ordinal	Malo (0-45)  Bueno (50-85)  Muy bueno (90-110)
			Limpieza de las instalaciones			
			Presentación personal de empleados			
			Materiales de comunicación			
			Señalización y área exclusiva			
		Fiabilidad	El servicio de atención responde a las necesidades del paciente	5 – 9 Encuesta SERVQUAL		
			Interés en la solución de problemas a pacientes			
			Capacitación del profesional para responder las preguntas			
		Capacidad de respuesta	Sencillez de los trámites para la atención	10 – 13 Encuesta SERVQUAL		
			Disposición para atender preguntas			
			Agilidad del trabajo para la atención inmediata			
		Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	14 – 17 Encuesta SERVQUAL		
			Idoneidad del personal			
			Confianza			
			Cumplimiento de medidas de seguridad			
		Empatía	Capacidades necesarias	18 – 22 Encuesta SERVQUAL		
			Amabilidad en el trato			
Comprensión de las necesidades de los usuarios						
Horarios adecuados						
Satisfacción del usuario	Evaluación personalizada que percibe el usuario.	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido	1	Ordinal	Muy eficiente (73-100)  Eficiente (47-72)  Deficiente (20-46)
			Seguridad	2		
			Precisión del diagnóstico	3		
			Ambiente confiable	4, 5, 6, 7, 8		
		Validez	Atención correcta	9, 10, 13		
			Eficiencia	11, 15		
			Calidez	14		
			Satisfacción	12		
		Lealtad	Compromiso del usuario	16		
			Participación activa	17		
			Respeto	18		
			Limitaciones	19		
			Motivación	20		

**Anexo 3 Instrumento: calidad de atención - cuestionario**

**INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCION - CUESTIONARIO**

Estimado usuario del “Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021” que acuden a dicha institución, reciba un cordial saludo y agradecimiento desde ya, por el apoyo que está brindando al llenar este cuestionario, el cual tiene como objetivo conocer la calidad de atención brindada en el servicio de odontología, con el fin de contribuir mejoras al servicio.

Muchas gracias.

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

**1. Género:**

Masculino  Femenino

**2. ¿Está Satisfecho/a con la atención recibida en el establecimiento de Salud?**

Sí  No

**Instrucciones: Marcar (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante según su opinión.**

CALIDAD DE ATENCIÓN		ESCALA				
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio dental del centro de salud tiene equipos modernos para la atención de los pacientes.					
2	Los elementos materiales (instrumental, radiografía, equipos) son visualmente atractivos y claros.					
3	Existen equipos suficientes (sillones dentales) para la prestación del servicio de atención odontológica en el establecimiento de salud					
4	Las instalaciones físicas son adecuadas y aptas para brindar un buen servicio odontológico.					
FIABILIDAD		1	2	3	4	5
5	El servicio de atención odontológica responde a lo que usted esperaba.					
6	Cuando el odontólogo promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo cumple?					
7	Cuando un paciente tiene un problema el odontólogo demuestra interés en solucionarlo.					
8	El odontólogo realizó bien el servicio a la primera vez.					
9	El odontólogo que lo atiende demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas.					

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	El tiempo que aguardó para obtener el servicio odontológico fue satisfactorio.					
<b>11</b>	El odontólogo nunca está demasiado ocupado para atenderle.					
<b>12</b>	Si necesitó resolver alguna duda ¿Se le atendió en un tiempo adecuado?					
<b>13</b>	El odontólogo demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio odontológico.					
<b>14</b>	El odontólogo siempre está dispuesto en ayudar a los pacientes.					
<b>SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	El comportamiento del odontólogo le inspira confianza y seguridad.					
<b>16</b>	El odontólogo tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.					
<b>17</b>	El odontólogo demuestra igualdad para todos los pacientes.					
<b>18</b>	El odontólogo demuestra capacidad de organización del servicio odontológico.					
<b>EMPATIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>19</b>	El odontólogo se preocupa por los intereses de los pacientes.					
<b>20</b>	Se ofrecen horarios convenientes para todos los pacientes.					
<b>21</b>	El odontólogo entiende las necesidades específicas de cada paciente.					
<b>22</b>	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.					

**Anexo 4 Instrumento: satisfacción del usuario - cuestionario**

**INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO - CUESTIONARIO**

Estimado usuario del “Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura. 2021” que acuden a dicha institución, reciba un cordial saludo y agradecimiento desde ya, por el apoyo que está brindando al llenar este cuestionario, el cual tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario que es atendido en el servicio de odontología, con el fin de contribuir mejoras al servicio.

Muchas gracias.

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

**Instrucciones: Marcar (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante según su opinión.**

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brinda seguridad al momento de la atención.					
3	El dentista es 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 el procedimiento que va seguir en el tratamiento.					
	<b>VALIDEZ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con los materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en 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.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	<b>LEALTAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Usted cumple con acudir a sus citas.					
17	Usted participa activamente en las actividades de salud bucal					

	que organiza el centro de salud					
<b>18</b>	Usted trata con respeto al dentista.					
<b>19</b>	Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental.					
<b>20</b>	Usted se encuentra motivado por la atención recibida.					



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción del Usuario en el Establecimiento de Salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura, 2021**

Martinez Mendoza, Miky Fritz (0000-0003-2006-3896)

Se me ha explicado correctamente el objetivo del estudio que es determinar la relación que existe entre la calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el Establecimiento de Salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura, 2021, que las respuestas que brinde en los cuestionarios serán confidenciales y para fines propios de la investigación. Y entiendo que mi participación es totalmente voluntaria y que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento y que el rechazo a participar no implicará penalización alguna o pérdida de beneficios para mí.

Otorgo mi consentimiento para participar en el proyecto.

---

DNI Y FIRMA

## **Anexo 6 Fichas técnicas**

### **FICHA TÉCNICA – CALIDAD DE ATENCIÓN**

**NOMBRE:** CUESTIONARIO SERVQUAL

**AUTORES:** Zeithaml, Parasuraman y Berry

**APARICIÓN:** 1985

**SIGNIFICACIÓN:** Cuestionario para medir la calidad de atención.

**ASPECTOS QUE EVALÚA:** Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles.

**ADMINISTRACIÓN:** Individual.

**APLICACIÓN:** Pacientes que acuden a atención odontológica.

**DURACIÓN:** 10 a 15 minutos.

**TIPO DE ÍTEM:** Enunciados con alternativas politómicas tipo escala de Likert.

### **FICHA TÉCNICA – SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**NOMBRE:** CUESTIONARIO SATISFACCIÓN

**AUTORES:** Ramírez y Álvarez

**APARICIÓN:** 2015

**SIGNIFICACIÓN:** Cuestionario para medir la satisfacción del usuario.

**ASPECTOS QUE EVALÚA:** Confiabilidad, validez y lealtad.

**ADMINISTRACIÓN:** Individual.

**APLICACIÓN:** Pacientes que acuden al servicio de odontología.

**DURACIÓN:** 10 a 15 minutos.

**TIPO DE ÍTEM:** Enunciados con alternativas politómicas tipo escala de Likert.

## Anexo 7 Validez del instrumento: calidad de atención

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCIÓN

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	22



**I. DATOS INFORMATIVOS**

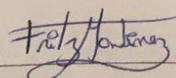
1.1. ALUMNO	Miky Fritz Martínez Mendoza
1.2. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION	Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción del Usuario en el Establecimiento de Salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura, 2021
1.3. ESCUELA DE POSGRADO	Maestría en Gestión de los Servicios de Salud
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	Cuestionario de Calidad de Atención
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	Alfa de Cronbach
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	10 de noviembre del 2021
1.7. MUESTRA APLICADA	20 pacientes

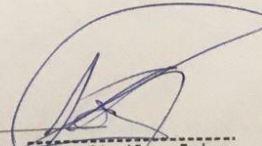
**II. CONFIABILIDAD**

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO	0.923
-----------------------------------	-------

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

Se aceptaron los 22 items iniciales, puesto que la confiabilidad del instrumento se encuentra en el nivel de muy bueno, eliminar alguno de los items no mejora significativamente la fiabilidad del instrumento.

  
 ALUMNO:  
 MIKY FRITZ MARTINEZ MENDOZA  
 DNI: 47797021

  
 ESTADÍSTICO:  
 Lic. Miguel Angel Paucar Espinoza  
 LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
 COESPE N° 1035

**Anexo 8** *Validez del instrumento: calidad de atención*

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

**Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,937	20

#### IV. DATOS INFORMATIVOS

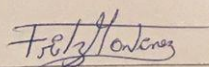
4.1. ALUMNO	Miky Fritz Martínez Mendoza
4.2. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION	Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción del Usuario en el Establecimiento de Salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura, 2021
4.3. ESCUELA DE POSGRADO	Maestría en Gestión de los Servicios de Salud
4.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	Cuestionario de Satisfacción del Usuario
4.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	Alfa de Cronbach
4.6. FECHA DE APLICACIÓN	10 de noviembre del 2021
4.7. MUESTRA APLICADA	20 pacientes

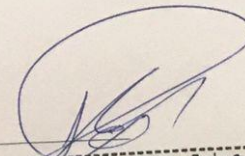
#### V. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO	0.937
-----------------------------------	-------

#### VI. DESCRIPCION BREVE DEL PROCESO (items iniciales, items mejorados, eliminados, etc)


Se aceptaron los 20 items iniciales, puesto que la confiabilidad del instrumento se encuentra en el nivel de muy bueno, eliminar alguno de los items no mejora significativamente la fiabilidad del instrumento.

  
 ALUMNO:  
 MIKY FRITZ MARTINEZ MENDOZA  
 DNI: 47797021

  
 ESTADÍSTICO: Lic. Miguel Angel Paucar Espinoza  
 LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
 COESPE N° 1035

**Anexo 9 Documentos de validación de instrumentos por juicio de expertos**

Primer experto: Mg. Robert Luciano Rodríguez Carrillo

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Observaciones: \_\_\_\_\_

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


Apellidos y nombres del juez validador Mg: Robert Luciano Rodríguez Carrillo  
DNI: 41901988

Especialidad del validador:  
Magister en Administración Estratégica de Empresas

11 de NOV. del 2021

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


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

  
Mg. Robert Luciano Rodríguez Carrillo  
**Firma del Experto Informante.**  
ESTRATEGIA DE EMPRESAS  
Especialidad



**Anexo 10 Documentos de validación de instrumentos por juicio de expertos**

Segundo experto: Mg. Elver Daniel Ancajima Villegas

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

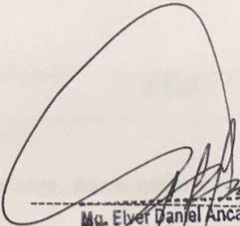
Apellidos y nombres del juez validador Mg: ELVER DANIEL ANCAJIMA VILLEGAS  
DNI: 40823844

Especialidad del validador:  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

.....de NOV. del 2021

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

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

  
Mg. Elver Daniel Ancajima Villegas  
Firma del Experto Titular.  
Especialidad  
Especialidad

**Anexo 11 Documentos de validación de instrumentos por juicio de expertos**

Tercer experto: Mg. Lourdes Ivonne Otero Cueva

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Observaciones: \_\_\_\_\_

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


Apellidos y nombres del juez validador Mg: OTERO CUEVA LOURDES IVONNE  
DNI: 43673545

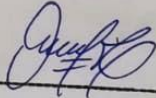
Especialidad del validador:  
Mg. GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

10 de 11 del 2021.

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

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

 C.D. Lourdes Otero Cueva  
COP. 37643

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## Anexo 12 Carta de presentación a EE.SS I-2 Cristo Nos Valga



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 03 de enero de 2022

Carta P. 006-2022-UCV-EPG-SP

Lic.

TERESA VIRGILIA TANHAZO DELGADO

JEFA

ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-2 CRISTO NOS VALGA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a MARTINEZ MENDOZA, MIKY FRITZ ; identificado(a) con DNI/CE N° 47797021 y código de matrícula N° 2000029901; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción del Usuario en el Establecimiento de Salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura, 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo