



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de
odontología de un centro de salud de Lambayeque 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Nuñez Jimenez, Breigy Aranza (ORCID: 0000-0003-1259-3889)

ASESORA:

Mg. Alayo Canales, Cecilia (ORCID: 0000-0003-3893-9868)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta investigación se la dedico a mi familia que siempre están conmigo brindándome su apoyo incondicional y ser siempre el soporte que necesito en cada paso de mi vida profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios y su bendita bondad por permitirme seguir en camino con mis metas planteadas y una de ellas es ésta.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Indice de Tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA:	11
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	11
3.2 Variables y Operacionalización:.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Métodos de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos:	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS	28
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1	Correlación entre calidad de atención y satisfacción en pacientes de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021.....	15
Tabla 2	Nivel de la calidad de atención del paciente en el área de odontología en un Centro de Salud de Lambayeque 2021.....	16
Tabla 3	Grado de satisfacción del paciente de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021	17
Tabla 4	Correlación de las dimensiones Calidad de atención y satisfacción del paciente de odontología en un Centro de Salud de Lambayeque 2021. ...	18
Tabla 5	Correlaciones entre satisfacción y calidad de atención en pacientes de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque, según sexo. 2021. ...	19

Resumen

La calidad de atención en su dimensión técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología odontológica de modo que reporte el máximo de beneficio a la salud del paciente minimizando sus riesgos. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021. La metodología fue, diseño descriptivo, no experimental, corte transversal, enfoque cuantitativo correlacional. La población estuvo conformada por 124 pacientes que acudieron al servicio de odontología para ser atendidos. Para la recolección de datos se utilizó una ficha de recolección de datos elaborado por el investigador y las encuestas que fueron adaptadas y validadas por juicio de expertos, para el procesamiento de datos y elaboración de tablas se utilizó el programa SPSS, para las pruebas de correlación estadística se usó Rho de Spearman. El resultado fue que existe una buena calidad de atención en el servicio de Odontología siendo este un 87.9% (109 pacientes) con lo que respecta al total y solo un 12.1% que percibieron una regular calidad de atención. Se concluyó que si existe relación entre calidad de atención con la satisfacción del paciente.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, odontología, pacientes.

Abstract

The quality of care in its technical dimension consists of the application of dental science and technology in such a way that it provides the maximum benefit to the patient's health while minimizing its risks. The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and patient satisfaction in the dentistry area of a Health Center in Lambayeque 2021. The methodology was a descriptive, non-experimental design, cross-sectional, correlational quantitative approach. The population consisted of 124 patients who came to the dental service for care. For data collection, a data collection sheet prepared by the researcher and the surveys that were adapted and validated by expert judgment were used, for data processing and table elaboration, the SPSS program was used for correlation tests Spearman's Rho statistics was used. The result was that there is a good quality of care in the Dentistry service, with 87.9% (109 patients) respecting the total and only 12.1% who perceived a regular quality of care. It was concluded that if there is a relationship between quality of care and patient satisfaction.

Keywords: quality of care, satisfaction, dentistry, patients.

I. INTRODUCCIÓN

Hablar de calidad de atención en pacientes y, en los establecimientos de Salud, cada vez se torna más importante especialmente en el área de odontología, dado que es responsabilidad de los profesionales cirujanos dentistas que laboran en un hospital la atención pronta y oportuna a los pacientes que llegan a consulta (Arcos, K. 2017)

Por otro lado, estudios en América Latina mostraron que, las calidades de atención a los pacientes por parte del personal de odontología han obtenido un impacto en la satisfacción del mismo, ya que la calidad es reconocida como un valor social, asimismo considerado como componente de la ética y una responsabilidad del personal de salud quien salvaguarda la vida de las personas. Es por ello, que utilizar cuestionarios aporta a la evaluación no solo de la calidad de en cuanto a atención de los cirujanos dentistas sino que aporta a la evaluación de la satisfacción que el paciente tiene respecto de los servicios prestados. Cabe indicar que en este punto radica la relevancia de la calidad de atención, que según las directrices del Ministerio de Salud es considerada como fundamento que guía al personal de la salud cuando éste brinda atención a las personas que recibirán un servicio (Cardenas, R. et al., 2017).

En tal sentido, actualmente el paciente que acude al servicio de odontología para recibir atención, es más inflexible, muchas veces ataca al personal de salud, requiriendo que sea atendido inmediatamente y que le brinden un servicio de calidad. Cabe indicar que la persona reclama una atención eficaz e inmediata, respondiendo a ello como una evaluación de satisfacción lo que lleva a que reconozca la calidad de atención que les brindan los establecimientos de salud. Reduciendo a la atención de calidad como el servicio que siempre garantice la satisfacción del paciente (Ramirez M. et al., 2016). Por otro lado, por la emergencia sanitaria en la que nos encontramos, no solo en los Hospitales Regionales del Minsa, sino también en los centros y postas de salud, el área de odontología, estuvo inhabilitada, por ausencia de los pacientes, y se encuentran hace poco, volviendo con su atención, de manera diaria y, en la que los pacientes han vuelto por el cuidado de su salud bucal, es así la necesidad de medir la

calidad de atención que brinda el personal de odontología obteniendo así la satisfacción del usuario (Flores, k. 2018).

En tal sentido bajo la coyuntura del COVID-19 y resaltando lo importante que es y que tiene la atención del cuidado de la salud bucodental en la actualidad y como indicador que evalúa la calidad de atención y satisfacción que sienten las personas se formula la investigación bajo el siguiente problema general: ¿Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021? Y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021? ¿Cuál es la relación entre elementos tangibles y satisfacción del paciente? ¿Cuál es la relación entre seguridad y satisfacción del paciente? ¿Cuál es la relación entre fiabilidad y satisfacción del paciente? ¿Cuál es la relación entre empatía y satisfacción del paciente? ¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente? ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente según sexo?.

De igual manera, la presente investigación se justifica en las necesidades más apremiantes en los establecimientos de salud, los cuales deben ser: brindar una calidad de atención que ayude al usuario a estar satisfecho con el servicio que propone, el cual conlleva a mejorar la calidad de vida. Sin embargo, en nuestro país, en las instituciones no se identifica al personal y sobre todo al de odontología si dan una buena calidad de atención al usuario. (Condor, L. 2019). Por tal motivo es necesario un estudio que evalúe la existencia del problema, a fin de saber no sólo como es la calidad de atención de los profesionales de odontología sino como a través de ello los pacientes se sienten satisfechos. El interés científico de la presente investigación, se basa en encontrar resultados que nos permitan saber que tan buena es la atención de salud que se da al usuario por medio de la satisfacción (Valls, M. y Abad, E. 2018).

Por otro lado, esta investigación ayudará a personal de odontología a identificar que tan eficiente es su atención hacia el paciente y consecuentemente

también beneficiará al paciente al evidenciar si se siente satisfecho o no con la atención brindada, y de ésta manera contribuirá a que haya una mejora en cuanto a la atención o saber que se realiza una muy buena (Gallardo, A. y Reynaldos, K. 2014).

Como hipótesis del estudio se plantea: Si existe una relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021. Del mismo modo podemos señalar que las hipótesis específicas que han determinado en la presente investigación son: La calidad de atención del paciente en el área de odontología de un centro de Salud de Lambayeque 2021 es bueno. El nivel de satisfacción del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021, es alta. Si existe relación entre elementos tangibles y satisfacción del paciente. Si existe relación entre seguridad y satisfacción del paciente. Si existe relación entre fiabilidad y satisfacción del paciente. Si existe relación entre empatía y satisfacción del paciente. Si existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente. Si existe relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente según sexo.

De lo expuesto, el objetivo general de este proyecto será determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021. Siguiendo la línea se ha planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar el nivel de calidad de atención del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021. Determinar el grado de satisfacción del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021. Determinar la relación entre elementos tangibles y satisfacción del paciente. Determinar la relación entre seguridad y satisfacción del paciente. Determinar la relación entre fiabilidad y satisfacción del paciente. Determinar la relación entre empatía y satisfacción del paciente. Determinar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente. Determinar la relación de calidad de atención y satisfacción según el sexo.

II. MARCO TEÓRICO

Murillo & Morales (2018) en su estudio “Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín” su objetivo fue evaluar la percepción que tienen los pacientes en cuanto a calidad de atención con el servicio odontológico que recibieron por los estudiantes del último año. El estudio tuvo como metodología ser descriptivo y corte transversal, con un total de 96 personas que llegaron a la clínica y aceptaron participar de manera voluntaria. Dentro de sus resultados obtuvieron que la percepción que tuvo el paciente en cuanto a calidad de atención fue 70% especial, 20% cordial, esmerada 6%, y fría en 1%. Concluyeron que hubo resultados positivos con la percepción que tuvieron referente a la calidad que recibieron los usuarios por los alumnos del último nivel de Odontología de la USGP.

Del mismo modo, Gonzales et al (2019) en su artículo “Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario” evaluaron la calidad de atención en el servicio de odontología a través de la perspectiva del paciente. Fue un estudio descriptivo, prospectivo con una encuesta basada en la opinión con un total de 200 personas. Los resultados mostraron que el 90% de personas tuvieron un trato amable, concluyendo que la satisfacción del paciente está en torno a la amabilidad que recibieron.

Además Paz M. (2018) en su estudio “Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinares de la facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNANA-León), marzo-agosto de 2016. Tuvo como objetivo evaluar como percibe el paciente en las Clínicas Multidisciplinares odontológicas la calidad de atención. En este estudio transversal se llevó a cabo con 43 participantes de las clínicas, que quisieron participar de manera voluntaria y que hayan sido atendidos en la clínica durante el periodo de marzo-agosto del 2016. Resultados mostraron que el 58,1% refirió que la calidad inicia por la ética del alumno. Y la satisfacción dada a partir de la calidad de atención que recibieron la cual fue de 51,6% que estuvieron muy satisfechos.

Por otro lado Saliba et al (2017) en su artículo “Qualification of care in oral health services” analizaron la calidad de atención en odontología en cuanto a la prontitud de respuesta a las necesidades de los pacientes. Fue un estudio transversal y cuantitativo, con un total de 1312 usuarios mayores de 18 años. Los resultados mostraron que un 76,4% de las personas refirió estar satisfecha y que se cumplió con sus necesidades de salud bucal, un 31,3% respondió negativamente y el 2,3% no opinó. Se concluye que la calidad en cuanto a la atención odontológica está muy relacionada con la capacidad de respuesta de los dentistas.

Según Bordin et al (2017) en su artículo “User Satisfaction with the Public Oral Health Services in the Different Dimensions of Health Care” evaluaron la satisfacción de los pacientes con los servicios públicos en odontología en sus diferentes dimensiones de atención e informan las situaciones demográficas y socioeconómicas. Fue un estudio transversal con la encuesta realizada a pacientes que llegaron a su atención primaria de salud en una ciudad brasileña, con un total de 461 participantes. Hubo un mayor porcentaje de satisfacción con el servicio prestado por parte de las personas de baja escolaridad y del sexo masculino. Conclusión: los pacientes valoraron de forma positiva la atención sanitaria recibida.

A nivel nacional, Paredes C. (2020) en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana” su objetivo fue establecer la relación existente entre sus variables y dimensiones presentes del estudio. Su metodología fue no experimental descriptiva, transversal y correlacional. Constituida por una población de 240 usuarios atendidos entre mayo a junio del año 2019. Sus resultados arrojaron que, hay relación significativa con la satisfacción tres de sus dimensiones: fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta. Concluyó que, se relaciona de buena manera la calidad con satisfacción del paciente.

También Lara, Hermoza & Arellano (2020) en su artículo titulado “Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima” su objetivo fue determinar la satisfacción de los pacientes que

recibieron atención en el servicio de odontología en un hospital de Lima. El estudio fue observacional, transversal y descriptivo, usando la encuesta SERVQUAL modificada usada con 702 pacientes. Los resultados mostraron un 88,6% de pacientes insatisfechos, al igual que un 34,5% de pacientes de edades entre 35-49 años con insatisfacción. Concluyeron que la prevalencia de insatisfacción fue alta con la atención odontológica.

Además, Coaquira C. (2019) en su estudio determinaron “Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del hospital Hipólito Unanue de Tacna-2018”, fue un estudio no experimental, descriptivo, transversal y correlacional con un total de 40 usuarios, se utilizó la encuesta Servqual. Dentro de su resultados obtuvieron que ningún paciente refirió baja calidad de atención, un 82% refirió regular atención, y el 18% refirió una calidad alta. Concluyó que la calidad de atención en general es de calidad regular.

Manrique et al. (2018) en su artículo titulado “Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente” evaluaron la calidad de técnica y calidad percibida por las personas del Servicio de Operatoria Dental en una Clínica Dental Docente durante el año 2014. Su población estuvo conformada por 216 usuarios que decidieron participar de manera voluntaria y elegidos de manera aleatoria y que sean mayores de 18 años. Usaron una encuesta para determinar la calidad que percibieron los pacientes. Resultados en relación a la calidad percibida se obtuvo como “regular” un 74,8%, un 15,3% de paciente percibió la calidad como “mala” y un 5% como muy malo. Como mínimo valores de “bueno” y “muy bueno” obtuvieron 4,3% y 0,6% respectivamente, concluyendo así que la calidad que percibe el paciente en su mayoría es mala o neutral.

Según, Torres & León (2015) en su artículo titulado “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Ortodoncia de la clínica Dental Docente peruana” tuvieron como objeto establecer la satisfacción de las personas atendidas en el área de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente de la Facultad de

Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. El estudio fue descriptivo, observacional, prospectivo y corte transversal, con un total de 200 personas mayores de 12 años. Como resultados se obtuvo que en las sedes de San Martín y San Isidro estuvieron satisfechos con un total de 84% y 83% respectivamente. Concluyeron que hay un alto nivel de satisfacción global por parte de los participantes atendidos.

Según Gallardo & Reynaldos (2014), la definición de la calidad es estimada como un elemento de gran importancia en el marco de la atención, a pesar de que los hospitales, centros y puestos de salud prestan servicios similares pero la diferencia es la calidad, lo que les da una ventaja específica en los usuarios del servicio de la salud. La Real Academia Española asigna que el principio de calidad viene del latín *qualitas –atis*, cuyo significado es superioridad o excelencia (Condor, 2019).

Es así que, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha conceptualizado a la satisfacción como: aquella parte de un modo conveniente de usar los recursos que tienen los profesionales con un riesgo bajo para el beneficiario, logrando nivel alto de la satisfacción por parte del mismo y así obtener un impacto garantizado de la salud (Vasquez et all, 2018).

Por otro lado, debemos destacar que la calidad en la atención del área de odontología es de suma importancia ya que esta cumple un rol en sus actividades como: bienestar y finalmente la atención al paciente, debemos indicar que el último punto señalado, implica que se debe efectuar un monitoreo, para obtener el nivel de calidad alto, porque de eso depende que la atención brindada sea buena y de esta manera se pueda obtener una recuperación del usuario del servicio de salud rápida. Fuentesriversa, E. R. (2019).

En tal sentido, es necesario indicar que el ejercicio de los profesionales de la carrera de odontología comprende asumir una responsabilidad y compromiso, iniciando desde el lado humano hasta el punto de la empatía que solo se tendrá como beneficiario a aquella persona a la que se le proporciona la atención

respectiva. Es por ello que los tipos de la calidad de atención de los expertos de odontología no solo contienen un punto procedimental, sino que también se establece en el interés que se debe mostrar al usuario quien es la pieza principal en la atención, asimismo; deberá ser sensitivo al dolor y sufrimiento que los pacientes muestran en consulta, lo generará una alianza tanto en los valores que se quiere instaurar como una acción en donde se tiene a la salud física y emocional de los pacientes en primer plano. Fuentesrivera, E. R. (2019).

Del mismo modo podemos afirmar que la calidad de atención que se presta en las clínicas privadas, centros de salud y hospitales con el transcurso del tiempo se está convirtiendo en una necesidad y prioridad para los profesionales de la salud. Además cabe resaltar que su concepto se debe a la excelencia profesional. En la misma línea se menciona que, el buen manejo de los recursos que nos proporcionan tanto las instituciones como los pacientes, es importante, ya que de esta manera mantenemos que el paciente no corra peligro alguno y lograremos como resultado una alta satisfacción y el impacto será efectivo no solo con el tratamiento sino con el cuidado y protección de la salud.

Del mismo modo se puede definir que, dentro de las dimensiones de Calidad de atención y que se ha trabajado en la presente investigación son: elementos tangibles, que se considera a todo lo que tiene que ver con instalaciones, físico, personal de salud, máquinas, y finalmente los materiales que ayuden a la comunicación e interacción del personal de servicio de salud con el paciente. Asimismo, otra de las dimensiones es la seguridad que, se considera como aquella forma de cómo inspirar al paciente la confianza y credibilidad de la atención que se le brinda, a través del conocimiento, gentileza, la seguridad y claridad con que se dirige a él. Otra de las dimensiones trabajadas en la investigación es la capacidad de respuesta que es: la forma en como se actúa ante un percance o suceso que pase en el momento y tener la capacidad de poder reaccionar de forma rápida. Finalmente tenemos a la empatía que se conceptualiza como: la forma afectiva en que se muestra una persona con otra por como se siente. Ayuda individual que se le ofrece a los usuarios. Paredes (2020).

Ahora hablaremos de satisfacción del paciente que se define como aquella que refleja la valoración que realiza el usuario respecto de la calidad de atención que recibe y que se puede determinar por la percepción que tiene en la medida que compensen sus necesidades y sobre todo cumplan con sus expectativas de tener una buena atención de calidad por parte del personal de salud, en este caso los profesionales de odontología. Del mismo modo podemos afirmar que hablar de satisfacción, es describir lo que corresponde la imparcialidad que tiene el usuario y valorar su importancia porque debido a ello es que los usuarios con atención de su salud estén satisfechos y contentos con su servicio lo que ayudará a que estén predispuesto a seguir con las premisas que se le establezcan para los tratamientos y así poder disminuir su malestar. Rocha (2017).

De este modo Rocha (2017) afirma que podemos decir que las expectativas que los beneficiarios del servicio de salud tienen en cuanto a una atención buena y sus conocimientos del verdadero cuidado que reciben es muy alto. Asimismo, es considerada también la apreciación total del beneficiario que recibe la atención que se le da, siendo valorada como positiva porque abarca sus insuficiencias, dolencias dentales que muchas veces afectan la parte emocional.

Por otro lado tenemos las formas metodológicas de satisfacción del paciente las cuales son: activa donde el cliente o paciente toma la primicia en el momento de hablar con el personal médico y requerida en esta forma es cuando quien da el servicio ya sea la clínica dental o entidad de salud pide al paciente dar su punto de vista de los servicios prestados, es la más desarrollada que la otra pues con ella hay mayor experiencia en cuanto a evaluación de la calidad de entidades sanitarias, aquí se encontramos: encuestas de opinión de satisfacción y expectativas, grupos focales, informadores claves, informes de los usuarios, cabe indicar que, esta última es la que tiene mayor utilidad. Fuentesrivera, E. R. (2019).

Otro punto importante es la Importancia de la Satisfacción del Paciente, que la hemos desarrollado como la relevancia que el usuario tiene en el área de odontología pues eso refleja la calidad de atención que percibe el paciente y que ayuda al profesional de odontología a lograr mayor número de pacientes que

asistan a atenderse y sean partícipes del servicio odontológico, ya que un paciente satisfecho indicará solo comentarios positivos que servirán de ayuda para que otros beneficiarios acudan al servicio que se brinda en la parte odontológica, pero si en los resultado encontramos a un paciente insatisfecho tomará la decisión de ir a otro establecimiento y tratar su dolencia bucal con otro profesional. Paredes (2020).

El instrumento empleado en este estudio es el modelo SERVQUAL, instrumento que evalúa el nivel de satisfacción con la calidad de servicio que se le da al paciente con un tipo de servicio, abordando comparación entre las expectativas (E) y las percepciones (P) del servicio en una medida de la calidad del mismo. López, et al (2018).

SERVQUAL es un instrumento de uso en distintos ámbitos, uno de ellos la salud. En Perú ha sido modificado por el MINSA, que nos dice que SERVQUAL da la calidad de servicio respecto a las expectativas, que es lo que el usuario espera o anhela recibir y percepciones de cómo recibió el servicio el paciente que llega al establecimiento de salud para que le brinden un atención de calidad. RM N° 527-2011-MINSA. (2011).

Según Resolución Ministerial N° 527-2011-MINSA. (2011). El instrumento de SERVQUAL consta de diferentes dimensiones: Fiabilidad (F), el interés que se demuestra a resolver el problema, capacidad de respuesta (CR), la atención rápida y oportuna que se da, seguridad (S), en la evaluación al paciente, el profesional bien informado, el cual inspira confianza, Empatía (E), el respeto y amabilidad que se muestra con la atención, elementos tangibles (ET), los instrumentos y equipos adecuados que se tiene en el establecimiento.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Ésta investigación fue tipo básica, de diseño no experimental, pues sus variables fueron estudiadas sin sufrir ningún cambio, con corte transversal, al ser evaluadas una sola vez, el nivel de investigación fue correlacional porque se estudió la relación que existe en ambas variables, con enfoque cuantitativo, porque se realizó un análisis estadístico para comprobar su hipótesis.

3.2 Variables y Operacionalización:

Las variables que fueron trabajadas en esta investigación son: como variable uno a calidad de atención, y a satisfacción del paciente como variable dos.

La definición operacional sobre la calidad de atención nos muestra que la Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como aquella parte de un modo conveniente de usar los recursos que tienen los profesionales con un riesgo bajo para el beneficiario, logrando nivel alto de la satisfacción por parte del mismo y así obtener un impacto garantizado de la salud Vasquez et al, (2018). Y su definición operacional, es el valor final que se obtiene por las respuestas de cada una de las preguntas de cada dimensión basada en 8 preguntas, con respuestas usando la Escala de Licker. La calidad de servicio se medirá a través de un instrumento tipo encuesta según SERVQUAL que es un instrumento de uso en distintos ámbitos, uno de ellos la salud. En Perú ha sido modificado por el MINSA, que nos dice que SERVQUAL da la calidad de servicio respecto a las expectativas, que es lo que el usuario espera o anhela recibir y percepciones de cómo recibió la atención el paciente que llega al establecimiento de salud para que le brinden un atención de calidad. El instrumento de SERVQUAL consta de diferentes dimensiones con sus respectivos indicadores: Fiabilidad (F), su indicadores es el interés que se demuestra a resolver el problema, capacidad de respuesta (CR), si indicador es la atención rápida y oportuna que se da, seguridad (S), su indicador es en la evaluación al paciente, el profesional bien informado, el cual inspira confianza, Empatía (E), su indicador es el respeto y amabilidad que se muestra con la

atención, elementos tangibles (ET), su indicador son los instrumentos y equipos adecuados que se tiene en el establecimiento. RM N° 527-2011-MINSA. (2011).

La satisfacción del paciente como definición conceptual es la sensación del contenido donde la respuesta del individuo se da a partir de procesar la información y la forma de cumplir la cual el cliente espera Palmieri (2020). Su definición operacional es el resultado final de la suma de resultados de las respuestas para estar satisfecho o no satisfecho, donde su escala de medición será tipo lickert. Medida a través de un instrumento que fue elaborada por la investigadora, cuenta con dimensiones como Seguridad: es el grado de comunicación e interacción; Empatía: Comodidad, buen trato y confort con el paciente y la familia; Fiabilidad: cuidado y empatía al usuario; Monitorea y seguimiento: Conocimiento científico en la realización de los procedimientos.

3.3. Población muestra, muestreo y unidad de análisis:

La población según Stewart (2016), la define como cada todo individuo o conjunto de humanos (distrito, ciudad, país). La población se tomó por un muestra censal conformada por los pacientes que se presentaron al servicio de odontología, siendo un total de 124 pacientes, los cuales fueron atendidos entre los meses de abril y mayo. La muestra fue censal porque todas las unidades análisis fueron tomadas en cuenta en nuestro estudio.

Según Garg (2016), los criterios de inclusión son los que identifican a la población de estudio de una manera, responsable, uniforme y muy objetiva, es así, que teniendo en cuenta eso lo criterios de inclusión fueron, la edad, pacientes mayores de 15 años que hayan sido atendidos en el servicio de odontología, pacientes que acepten participar de forma voluntaria en el estudio y que firmen el consentimiento informado, pacientes atendidos en los meses de establecidos para el estudio. Con los criterios de exclusión, pacientes que no hayan firmado el consentimiento informado, pacientes que no deseen participar con el proyecto, pacientes que no cumplan la edad de 15 años a más.

Es así importante mencionar que, siendo su muestreo no probabilístico porque se desarrolló en base a una fórmula que fue aplicada a la población. Donde según Harvey & Land (2016), se basa en una selección de los participantes de manera no aleatoria, por conveniencia.

La unidad de análisis estuvo representada por los pacientes que acudieron al servicio de odontología por atención y que participen del estudio, importante mencionar que Trochim (2020), refiere que es la entidad principal la cual se analiza.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En esta investigación la técnica que se usó fue por la ficha de recolección de datos tanto para las dos variables estudiadas, que incluyen las encuestas que se llevaron de manera presencial y en algunos casos de manera virtual a través de una llamada.

En cuanto a la variable de calidad de atención se aplicó una encuesta que esta conformada por 8 preguntas, divididas en 5 dimensiones y con respuestas en escala de Lickert: 1= en total desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=no opino, 4=de acuerdo, 5=totalmente de acuerdo . En niveles y rango se considera a: mala calidad(1-12), regular calidad(13-25) y buena calidad(26-40). En cuanto a la variable de satisfacción del paciente se aplicará la encuesta que consta de 6 preguntas distribuidas en 4 dimensiones medidas en escala de Lickert: 1= en total desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=no opino, 4=de acuerdo, 5=totalmente de acuerdo . En niveles y rango se considera a: satisfecho (≥ 26), poco satisfecho (20 - 25) y insatisfecho (≤ 19).

Con lo que respecta a la validez, se realizó por juicio de expertos, los mismos que según su experiencia fueron quienes revisaron y calificaron las encuestas de acuerdo a su criterio lo que permitirá poder aplicarlas en el proyecto de investigación.

Con lo que respecta a la confiabilidad según la fórmula de alfa de cronbach, los instrumentos obtuvieron un 0.893, por lo que indica que los instrumentos de medición son excelente.

3.5. Procedimientos

Las coordinaciones se realizaron primero ante la jefatura del centro de salud, con su respectiva carta de presentación, donde se solicitó poder acceder a los cuadernos de información de los pacientes y poder realizar las encuestas y así poder recolectar y seguidamente procesar la información a cálculo estadístico, que fueron registrados en el programa SPSS.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron almacenados y procesados estadísticamente en el programa SPSS y Microsoft Excel. Los resultados se presentaron en tablas. Para la relación de la variables se utilizó el coeficiente correlación de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos Éticos:

En este estudio los principales aspectos éticos que se desarrollaron y tuvieron en cuenta fueron respetar a cada participante, donde se consideró su autonomía y libre derecho a participar en este proyecto previa lectura y aprobación de lo que establece el consentimiento informado, conservando su anonimato de cada participante, y la información será usado únicamente para fines académicos.

IV. RESULTADOS

Para conocer la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente se utilizó el coeficiente correlación de Rho de Spearman, la significancia estadística (Sig.), el tamaño del efecto (p) y la potencia estadística ($1-\beta$), se puede observar en la tabla 1.

Tabla 1 Correlación entre calidad de atención y satisfacción en pacientes de odontología de un centro de salud de Lambayeque 2021.

		Satisfacción
Calidad de servicio	Rho de Spearman	0.744**
	Sig.	0.000
	P	0.86
	1- β	1
	n	124

*Nota. **Sig. < ,01; P=.10 bajo, .30 mediano, .50 grande*

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la tabla 1 nos muestra una fuerza correlacional entre calidad de atención y satisfacción de 0.744, demostrando de esta manera que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del paciente, siendo ésta positiva y moderada. Así mismo, la correlación es significativa, esto es Sig. < .01, por otro lado, el tamaño del efecto para saber que tan importante es la relación resultó 0.86, lo que indica que la relación que existe entre las variables, calidad de atención y satisfacción del paciente es importante, dado al efecto grande que presenta esta relación. Por su parte, se observa una potencia de prueba de 1, que demuestra una alta probabilidad de rechazar la hipótesis nula de no correlación, sabiendo que es esta falsa.

Tabla 2 Nivel de la calidad de atención del paciente en el área de odontología en un centro de salud de Lambayeque 2021.

Nivel de calidad de atención	Pacientes	Porcentaje
Regular	15	12.1
Buena calidad	109	87.9
Total	124	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se puede observar un porcentaje significativo de pacientes que perciben una buena calidad de atención del servicio odontológico, esto es el 87.9% (109) respecto al total, mientras que el 12.1% (15) perciben a la calidad de atención como regular.

Tabla 3 Grado de satisfacción del paciente de odontología de un centro de salud de Lambayeque 2021

Grado de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	23	18.5
Poco satisfecho	82	66.1
Satisfecho	19	15.3
Total	124	100.0

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la tabla 3 demuestran que en su mayoría los usuarios se sienten pocos satisfechos con el servicio odontológico, esto es el 66.1% (82) con respecto al total, un 18.5% (23) sostienen estar insatisfechos, mientras que el 15.3% (19) registran estar satisfechos. Con estos resultados aun sin tener un alto porcentaje de satisfacción por cada persona, no indican un descontento en la calidad de servicio en el servicio de odontología en dicho centro de salud.

Tabla 4 Correlación de las dimensiones Calidad de atención y satisfacción del paciente de odontología en un centro de salud de Lambayeque 2021.

Dimensiones	Rho de Spearman Satisfacción		Tamaño del efecto (P)	Potencia de Prueba (1-β)
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)		
Elemento tangible	0.047	0.605	0.21	0.44
Seguridad	0.668**	0.000	0.82	1
Fiabilidad	0.597**	0.000	0.77	1
Empatía	0.658**	0.000	0.81	1
Capacidad de respuesta	0.523**	0.000	0.72	1

**Sig. < ,01; P=.10 bajo, .30 mediano, .50 grande

En la siguiente tabla 4. Se observa que la dimensión seguridad, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta, presentan correlaciones moderadas y positivas, siendo estas de 0.668, 0.597, 0.658 y 0.523, respectivamente. Por otro lado, la significancia estadística Sig.= 0.00 resultó menor a 0.01 para cada dimensión de la variable calidad de servicio. Así mismo, el tamaño del efecto en cada dimensión fue grande, indicando claramente una asociación relevante entre calidad de atención con la satisfacción, esto es, 0.82, 0.77, 0.81, 0.72, respectivamente. Por su parte, la potencia de prueba en cada dimensión resultó ser 1, la cual indica una alta probabilidad de rechazar las hipótesis nulas de no correlación de las dimensiones de calidad de atención con la satisfacción, si se sabe que es falsa.

En la tabla adjunta 4 se observa también la no significatividad correlacional de la dimensión elemento tangible, cuya correlación fue baja, esto es 0.047. De igual manera, el tamaño defecto fue de 0.021 y una potencia de prueba de 0.44. Estos resultados señalan claramente la no existencia relacional entre la dimensión elemento tangible y la satisfacción, aceptando la hipótesis nula.

Tabla 5 Correlaciones entre satisfacción y calidad de atención en pacientes de odontología de un centro de salud de Lambayeque, según sexo. 2021.

Sexo	Calidad de servicio	Satisfacción
Hombres (40)	Rho de Spearman	0.860**
	Sig.	0.000
	P	0.93
	1- β	1
Mujeres (84)	Rho de Spearman	0.649**
	Sig.	0.000
	P	0.81
	1- β	1

**Sig. < ,01; P=.10 bajo, .30 mediano, .50 grande

La tabla 5 muestra que existe una correlación entre las variables. Los pacientes hombres presentan una mayor correlación con respecto a las mujeres, esto es 0.860 y 0.649, respectivamente. Por otro lado, el tamaño del efecto indica una magnitud relacional importante y relevante entre las variables de análisis para ambos grupos y la potencia de prueba demuestra claramente que hay una alta probabilidad de rechazar la hipótesis nula no correlacional de ambos grupos si se sabe que es falsa.

V. DISCUSIÓN

La calidad de atención en un paciente se ha vuelto muy importante en la actualidad en los centros de salud esto fundamental para cubrir las expectativas de cada paciente en la cual se pueda dar la seguridad de una buena atención y de esta forma garantizar el bienestar en su salud. Paredes C. (2020).

El presente estudio analizó la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología, en un Centro de Salud de Lambayeque 2021. Se utilizó como guía el instrumento de SERVQUAL el cual a sido usado en diferentes estudios para la evaluación de calidad de atención en relación a la satisfacción de los pacientes. RM N° 527-2011-MINSA. (2011).

Los resultados del presente estudio según el objetivo general demuestran que si existió una relación entre las dos variables ($p\text{-valor}=0.744$). Estos resultados coincidieron con Paredes C. (2020), quien aplicó la evaluación de la misma relación. El autor encontró que si hubo relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, del mismo que Coaquira C. (2019) que encontró una relación muy significativa en su estudio el cual su objetivo principal fue determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2018.

Los resultados también fueron comparados con otras investigaciones realizadas dentro de ellos Ramos L. (2015) en su trabajo de investigación "Factores asociados al nivel de Satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del Centro de Salud de Pisci" sus resultados nos demuestran que un 72,2 % y 27,84 % de los pacientes están satisfechos e insatisfechos, respectivamente , además el estudio de Flores K. (2018) mostró a través la información recopilada en su investigación que existe una relación significativa entre el paciente con su satisfacción y la calidad de atención el cual logró determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r= 0,452$ en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aguijes, Junio 2018. Es decir que un buen porcentaje de pacientes que están satisfechos también tienen un gran porcentaje de buena calidad de atención en el área de odontología del centro

de Salud Los Aquijes, junio 2018.

Por otro lado Aguirre (2017), quien encontró también en su estudio una buena correlación que es significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del paciente de un establecimiento de salud por tal motivo el servicio que reciban los pacientes ayudará a que se un optimo trato de calidad y calidez que se brinda en cada servicio que se les atiende.

Esto hace que, por dichos resultados nos indican que tendríamos que analizar con mayor detenimiento la importancia de mantener una buena relación entre estas dos variables las cuales son: calidad del servicio prestado con la satisfacción que el paciente percibe pues con eso se demuestra los altos niveles de confianza que ellos tienen no solo con el personal de salud, sino con el trato y lo que el establecimiento de salud le ofrece, poniendo en sus manos su bienestar.

Es importante señalar que cada persona afirma que existe calidad de atención cuando les aclaran sus dudas e inquietudes, sienten que son escuchados con sus quejas y que gracias a eso se les brinda una atención personalizada lo cual los hace sentirse en más confianza, obteniendo respuestas que aclaran todo tipo de dudas y así disminuir en la gran mayoría de casos el temor al llegar a consulta.

Con lo que respecta a el nivel de calidad de atención en el presente estudio se observó que existe una buena calidad de atención en el área de Odontología siendo este un 87.9% (109 pacientes) con lo que respecta al total y solo un 12.1% que percibieron una regular calidad de atención. Comparando con el estudio de Manrique et al. (2018) su resultados arrojaron lo contrario donde sobresalió que el 74.8% percibieron una calidad regular y solo un 4.3% como buena, y en el que destacaron que se dio a causa de la poca confianza, trato y disponibilidad del personal la cual no fue la deseada y esperada por el paciente, a diferencia de nuestro estudio que se destaca la buena confianza, buena disponibilidad de capacidad respuesta que hicieron que el paciente considere y perciba una buena calidad de atención, lo mismo que ocurrió con el estudio de Saliba et al (2017), donde concluyeron que la calidad en cuanto a la atención odontológica está muy relacionada con la capacidad de respuesta de los dentistas.

Por otro lado con respecto al grado de satisfacción del total de los pacientes se obtuvo como resultado que, solo el 15.3% (19), estuvo satisfecho, y teniendo porcentajes mayores de 66.1% (82) y 18,5% (23), se sienten poco satisfecho e insatisfecho respectivamente, a diferencia de los resultados de Córdova, et al (2016), que el 76,7% percibió buena satisfacción, y solo un 23,3% calificó una satisfacción regular, resultados que difieren con los presentados en nuestra investigación, pero podemos interpretar que un factor por dicha diferencia es la cantidad de pacientes que fueron evaluados, Córdova evaluó solo a 60 pacientes que visitaron la Clínica, mientras que en esta investigación fue un total de 124 pacientes evaluados los cuales acudieron por atención al Centro de Salud.

Lara, Hermoza & Arellano (2020) sus resultados mostraron un 88,6% de pacientes insatisfechos, al igual que un 34,5% de pacientes de edades entre 35-49 años con insatisfacción. Teniendo porcentajes altos de insatisfacción como lo muestra también en el presente estudio, y así se concluye que para ambos hay un alto grado de prevalencia de insatisfacción con la atención prestada.

La satisfacción del paciente relacionado a la salud bucodental para la práctica clínica tiene gran relevancia y sobre todo en estudios de investigación referentes al área odontológica, que se centra en cómo los pacientes perciben cada tratamiento que se les realiza y lo eficaz que éste resulta; lo cual también ayuda al profesional a entender y comprender mejor al paciente y que su bienestar va mucho más allá de solo tratar enfermedades bucales según Von Kretschmann et al (2015).

No obstante Larios (2020), sobre la variable satisfacción encontró que en todas las dimensiones y a nivel global el paciente se encontraba insatisfecho con la atención que reciben por el personal del centro del salud, lo que resultaba preocupante pues no se lleva una adecuada atención por parte del personal y según sus resultados se encontraban por encima de la mitad de todas las personas que fueron encuestadas, y a todo esto conllevaría a tener una reflexión profunda de los mecanismos de atención al usuario, de poder establecer un programa de mejora.

En cuanto a la relación existente entre elementos tangibles con la satisfacción del paciente, resultó que no existe relación significativa, dado que el valor es de 0.605, demostrando así que no existe relación entre dichas variables mencionadas, y que los pacientes se encontraban insatisfechos por la pobre calidad de equipos e infraestructura, es importante mencionarlo porque se trata de que percepción tiene el paciente sobre la infraestructura e instrumental que presta el servicio de odontología, por lo que es importante mantener buenos equipos y una excelente infraestructura para que el paciente se sienta con la seguridad de que recibirá una buena atención, y que no es el caso según resultados obtenidos.

Es importante también considerar que el paciente tiene una gran preocupación porque no encuentra una buena calidad de equipos que ayuden a complementar a tener una excelente calidad de atención, tal es el caso que nos conlleva a considerar de manera urgente que se promueva a la implementación de adquirir no solo nuevos equipos sino también materiales e insumos que son escasos para poder tener una atención completa que ayude a salvaguardar su salud bucodental, a través de gestiones por parte de las autoridades no solo del centro de salud sino también a nivel del país, pues es una queja que abarca en gran medida a los establecimientos de salud, en el área de odontología.

En la dimensión de Seguridad, se muestra una buena relación con la satisfacción del paciente dado que el p-valor es de 0.000 menor al 0.01 al igual que Coaquira C. (2019), en su estudio nos muestra también una buena correlación, este resultado puede deberse a la excelente atención y mayor inspiración de confianza que da el cirujano dentista en el centro de salud y en el estudio de Coaquira C. (2019), a la habilidad que muestran los alumnos de la escuela de odontología de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

En relación a la dimensión de fiabilidad, cada paciente nos permitió obtener resultados que muestren una buena relación entre esta dimensión y la

satisfacción de los mismos, al mostrarnos un coeficiente de correlación de 0.597. lo que se señala tiene relación con la teoría que muestra Jesús F. (2017), quien sustenta que la fiabilidad no permite poder identificar algún problema, y así evitar riesgos innecesarios que puedan alterar el servicio prestado.

Por otro lado con la dimensión empatía también nos mostró un buena relación con la satisfacción del paciente, con resultado de correlación de 0.658 y un p-valor de 0.000 siendo un resultado positivo, moderado. Al igual que en el estudio de Coarqira C. (2019) muestran resultados que ente empatía y satisfacción del paciente la relación la consideran buena.

Referente a la dimensión de Capacidad de respuesta se obtuvo que la relación existente entre dicha dimensión y la satisfacción esta claramente asociada con el valor de coeficiente de correlación el cual representa un 0.523. y un p-valor de 0.000 indicando la existencia de una relación considerada significativa entre dicha dimensión y la satisfacción del usuario. Es muy importante orientar al paciente cuando llega por una urgencia para su tratamiento, porque en ocasiones algunos mas allá del componente estético quieren una atención que ayude en su salud y queja de dolor. Además Estrada J. (2014) argumenta que existe una gran necesidad de poder guiar y orientar a cada paciente respecto a lo que se le brindará como atención de acuerdo a lo que buscan odontológicamente, teniendo en cuenta la inherente calidad de atención de los servicios brindados por cada dentista. Por su parte Ramos L. (2015) señala que dentro de las cinco dimensiones de calidad la dimensión de capacidad de respuesta es la que en cuanto a insatisfacción señala un mayor grado de insatisfacción, dado en un 87,81 % del toda la población estudiada en su investigación, y en la que concluye que la dimensión capacidad de respuesta presenta una disminución en satisfacción y que mucho tiene que ver con la disposición del personal de odontología para atender con rápido servicio.

Cabe resaltar que en su mayoría las dimensiones se encuentran en estrecha relación con la satisfacción del paciente a excepción de la dimensión de elementos tangibles, pudiendo ser por la falta de equipamiento moderno y ausencia del mismo en el servicio de odontología, pero esto es compensado por

la confianza, amabilidad, la buena capacidad de respuestas que suman a que el paciente pese a estas carencias en la dimensión de elementos tangibles se encuentre con una buena relación con cada dimensión y satisfacción al tener un trato de calidad por el profesional cirujano dentista.

El estudio mostró que la calidad de atención tiene una alta relación con la satisfacción en varones con un tamaño de efecto de 0.93, y además un 80% de ellos percibieron una buena calidad, de la misma manera que ocurre con las mujeres, donde su relación de ambas variables es significativa, y su nivel de calidad percibida es de 91,7% como buena calidad.

En tal motivo es importante mencionar que Tello del Mar, S. (2020) nos muestra que la calidad de atención es un tema muy extenso por estudiar, pues incluye muchos factores que hacen que el usuario perciba y califique a ésta, cada uno de ellos responderá de acuerdo a su perspectiva y el servicio que se les da dependiendo también del resultado que obtenga,

De igual manera recordar también que la calidad de atención puede o no estar íntimamente relacionada con la satisfacción, pues va a depender de diferentes factores, porque pese a no tener equipos o infraestructura adecuado, los pacientes por el trato recibido y percibido dan respuesta a una buena calidad de atención. Arias & Musteiler (2014), argumentan que en el área de odontología se establecen relaciones interpersonales muy aparte de aplicar las técnicas y procedimientos en cada atención.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó según los datos en los resultados en la investigación un coeficiente de correlación de Pearson de 0,744 lo cual indica que si existe una correlación siendo esta positiva, moderada entre la calidad del atención y la satisfacción del usuario.

Segunda

Se encontró que el nivel de calidad de atención en un Centro de Salud de Lambayeque 2021, en su mayoría es buena.

Tercera

El grado de satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro de Salud de Lambayeque 2021 del total de pacientes solo el 15.3% (19), estuvo satisfecho.

Cuarta

No hubo relación entre la dimensión de elementos tangibles con la satisfacción del paciente.

Quinta

Si hubo relación considerada significativa en la dimensión de seguridad y satisfacción del paciente.

Sexta

Si hubo relación considerada significativa en la dimensión de Fiabilidad y satisfacción del paciente.

Sétima

Si hubo relación considerada significativa en la dimensión de empatía y satisfacción del paciente.

Octava

Si hubo relación considerada significativa en la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del paciente.

Novena

Los hombres presentaron una relación mas significativa entre las variables a diferencia de las mujeres.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

El Centro de Salud sobre todo el área de odontología de continuar con la aplicación de encuestas y así obtener mejoras en cuanto a la calidad de atención y la satisfacción tenga mejores resultados.

Segunda

Se recomienda que el estado como ente protector de la vida y la salud, a través de sus instituciones, continúe implementando cada servicio de odontología para dar una mejor atención y que ésta este acorde a las necesidades que requiera el paciente.

Tercera

El centro de salud y sobre todo el área de odontología debe implementar un sistema de captación de pacientes para que tomen conciencia del cuidado de su salud bucal.

Cuarta

Indagar a través de nuevos trabajos de investigación que necesita el paciente para que su satisfacción sea mas favorable tanto para él como para el personal que lo atiende.

REFERENCIAS

- Arcos Borja, K. (2017). *Evaluación de a intervención de enfermería en el preoperatorio inmediato en pacientes tendidos en el servicio de emergencia del hospital un canto a la vida, durante el mes de agosto a diciembre del 2016*. Universidad de las Américas.
- Álvarez, N. E., Morfa, G. M., Martínez, N. R., Cordero, Á. M. P., Trujillo, N. M. E., Gonzalez, L. G., López, M. B. R., Arias, G. C., Garcia, J. C., & Fernández, R. N. (2014). Ética e Investigación Científica en Salud. Una aproximación al tema. *Revista Cubana de Cardiología y Cirugía Cardiovascular*, 19(3-4), 169-173.
<http://www.revcardiologia.sld.cu/index.php/revcardiologia/article/view/412>
- Aguirre E.(2017). Calidad de Atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Morro de Arica. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chiclayo. 2017. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_f559c49b54b64f5be83b2417460ef247
- Arias, H. R., & Musteiler, D. G. (2014). Satisfaccion de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitacion integral. *Medisan*,18(6), 776-783.
- Acevedo, I. (2002). Aspectos Eticos En La Investigacion Cientifica. *Ciencia Y Enfermeria*, 8(1). 15-18. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003>
- Bordin, D., Berger, C., Saliba, S. et al (2017). User Satisfaction with the Public oral Health Services in the Different Dimensions of Health Care, *Pesq Bras. Odontoped Clin Integr*, 17(1), 112.
<https://www.redalyc.org/pdf/637/63749543060.pdf>
- Burgos M. grado de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas que laboran en consultorios privados del distrito de la esperanza. Tesis de Pregrado. Trujillo: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote; 2016. Disponible de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5081>

- Cardenas, R. et al (2017). *Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017*. [Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería de emergencias y desastres, universidad Peruana Cayetano Heredia] Repositorio UPCH. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1405>
- Condor, L. (2019). *Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el centro de Salud Pacobamba, Apurímac-Abancay 2018*. [Tesis para optar el grado académico de maestro] Repositorio UNDAC. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/885/1/T026_N%20DNI%2007879863_M.pdf
- Coarquirá, C. (2019). *Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del hospital Hipólito Unanue de Tacna – 2018*. [Tesis para obtener el grado en maestría de Salud Pública, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann] Repositorio Institucional digital de la UNJBG. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3916>
- Córdova, D., Fernández, Y., 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), 133-137. <https://www.usmp.edu.pe/odonto/servicio/2016/02/998-3424-1-PB.pdf>
- Dalla, M. P. (2016). *Ética en la investigación en gestión: Relevancia, principios y lineamientos para su aplicación*. 52. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/54912>
- Delgado, S., Calvanapón, F. y Cárdenas K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-16. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Flores, K. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de salud Los Aquijes, Junio 2018*. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo] Repositorio de UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29811/flores_1k.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fuentesrivera, E. (2019). *Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de san Bartolomé en el año 2017*. [Tesis para obtener el grado en maestro en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] Repositorio UNJFSC.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3659/TESIS%20EDUARDO%20fuentesrivera%20rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Garg, R. (2016). Methodology for research I. *Indian Journal of Anaesthesia*, 60(9), 640-645. <https://doi.org/10.4103/0019-5049.190619>

Gallardo, A. y Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Revista electrónica trimestral de Enfermería*, (36), 353-363. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020

Gonzales, R., Cruz, G., Zambrano, L. Et al (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de la satisfacción del usuario. *Rev mex Med Forense*, 4(1), 76-78. <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>

Harvey, M., & Land, L. (2016). *Research Methods for Nurses and Midwives: Theory and Practice*. SAGE.

Heredia, F. A. (2015). *Calidad y auditoría en salud*. Ecoe Ediciones.

Herrera (2017) .*Relacion que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica del centro de salud delicias de villa chorrillos* . Universidad cesar vallejo.

- Jesus F. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud [Tesis para obtener el grado de maestro en Gestión en Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo].
- Kretschmann AT, Sierra M, Del Pozo J, Quiroga R, Quiroga del Pozo R. (2015). Rendimiento masticatorio y nivel de satisfacción de pacientes tratados con prótesis totales en la Universidad Mayor. *Rev Clin Periodoncia Implantol Rehabil Oral*, 8(1), 17-23. <http://www.scielo.cl/pdf/piro/v8n1/art3.pdf>
- Manrique, J., Manrique, C. et al (2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Rev. Estomatol Herediana*. 28(3), 185-94. <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- Mastrapa, Y. E. (2016). Relación enfermera-paciente una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*., 11.
- Martín, M. (2004). Diseño y validación de cuestionario. *Matronas Profesión*, 5(17), 23-29.
- Ministerio de Salud Pública . (13 de Diciembre de 2017). <http://www.salud.gob.ec/>. Obtenido de <http://www.salud.gob.ec/fortalecimiento-de-la-red-de-servicios-de-salud-y-mejoramiento-de-la-calidad/>
- Murillo, A. y Morales, C. (2018). Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín. *Revista San Gregorio*, (21), 1390-7247. <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/articloe/view/559>
- Lara, J., Hermoza, R. y Arellano, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev. Estomatol Herediana*, 30(3), 145-52. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-

- Lopez, J. et al (2013). Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. *Revi. Gerenc. Polit*, 12(24), 209-225. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v12n24/v12n24a13.pdf>
- Lora-Salgado, I. M., Tirado-Amador, L. R., Montoya- Mendoza, J. L., & Simancas-Pallares, M. A. (2016). Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena. *Revista Nacional de Odontología*, 12(23), 31-40. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017.
- Organización Mundial de la Salud. Boletín de la organización mundial de la salud *recopilación de artículos* .2018; 96(12),797- 864. [L]
[SEPT]
- Paz, M. (2018). Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), marzo- agosto de 2016. *Revista Odontología Vital*, 1(28), 29-32. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/odov/n28/1659-0775-odov-28-29.pdf>
- Paredes, L. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev. RECIEN*, 9(1). <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
- Palmieri y Sanchez (2020). Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC. *Rev Fac Odontot*, 30(1).
- Ramirez, M. et al. (2016). Percepción de calidad en servicios de urgencias Hospitales de II nivel, Risaralda Colombia, 2013. *Revista investigaciones andinas*, 18(32), 1507-1520. <https://www.redalyc.org/pdf/2390/239047318006.pdf>
- Rocha, G., Zaira, D., Atúncar, S. (2017). *Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del ministerio de salud, essalud y clínicas privadas de*

Chincha, 2017. [Tesis para obtener el grado en maestro en Salud Pública, Universidad Autónoma de Ica] Repositorio autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/377>

RM N° 527-2011-MINSA. (2011). <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ramos L. *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del Usuario externo del centro de Salud de Picsi*. [Tesis de maestría] USMP, Lima.2015.

Rojas.N(2019)Satisfaccióndelpacientemedianteelusodelmarketingmix(7pés) para la promocion de una clinica odontologica de la ciudad de lima. [§]
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4054/TESIS_%20NATALY%20VANESSA%20ROJAS%20RIVAS.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Saliba, S. Et al (2017). Qualificação of care in oral health services. *Cadernos Saude Coletiva*, 25(1), 1-6.
https://www.researchgate.net/publication/316030231_Qualificacao_do_acolhimento_nos_servicos_de_saude_bucal

Stewart, A. (2016). *Basic Statistics and Epidemiology: A Practical Guide, Fourth Edition*. CRC Press.

Tello del Mar, S. (2020). Evaluación de satisfacción de la implementación de estrategia de telemonitoreo y teleorientación domiciliaria para la atención de pacientes crónicos en Hospital Cayetano Heredia durante pandemia COVID 19 en el período abril a setiembre 2020 Lima Perú. *Universidad Peruana Cayetano Heredia*.
<http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/8380>

Torres, G. y León, R. (2015). Nivel de satisfacción de los paxcientes atendidos en el Servicio deOrtodoncia de una clínica Dental docente peruana. *Rev. Estomatológica Herediana*, 25(2), 122-132.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552015000200005&script=sci_abstract

Trochim, W. M. K. (2020). *Unit of Analysis*. <https://conjointly.com/kb/unit-of-analysis/>

Tomas J . C(2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos del hospital 2 de mayo* . [Tesis para obtener el grado de maestro en Gestión en Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo].

Vazquez, E. et al (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública*, 20(2), 254-257. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf>

Vásquez, G. C. (2016). *Instrumento para Medir Satisfaccion de Pacientes sobre Atencion Clinica Odontologica*. *International journal of odontostomatology*, 129-124.

Valls, M. Y Abad, E. (2018). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *An. Sisit. Navar*, 41(3), 309-320. doi.org/10.23938/ASSN.0315

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque 2021.

AUTOR: Breigy Aranza Nuñez Jimenez

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORIAS Y SUBCATEGORÍAS																								
<p>Problema general: ¿Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021? ¿Cuál es la relación entre elementos tangibles y satisfacción del paciente? ¿Cuál es la relación entre seguridad y satisfacción del paciente? ¿Cuál es la relación entre fiabilidad y satisfacción del paciente? ¿Cuál es la relación entre empatía y satisfacción del paciente? ¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente?</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo TIPO: Básica NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental, corte transversal</p>	<p>Objetivo general: determinar la calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar el nivel de calidad de atención del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021. Determinar el nivel de satisfacción del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021. Determinar la relación entre elementos tangibles y satisfacción del paciente. Determinar la relación entre seguridad y satisfacción del paciente. Determinar la relación entre fiabilidad y satisfacción del paciente. Determinar la relación entre empatía y satisfacción del paciente. Determinar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente.</p> <p>POBLACIÓN: conformada por los pacientes que se presentaron</p>	<p>Hipótesis general: Si existe una relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: La calidad de atención del paciente en el área de odontología de un centro de Salud de Lambayeque 2021 es bueno. El nivel de satisfacción del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021, es alta. Si existe relación entre elementos tangibles y satisfacción del paciente. Si existe relación entre seguridad y satisfacción del paciente. Si existe relación entre fiabilidad y satisfacción del paciente. Si existe relación entre empatía y satisfacción del paciente. Si existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente.</p>	<p>Variable / categoría 1: Calidad de atención</p> <p>Concepto: Colocar el concepto correspondiente a la variable. Valor final que se obtiene por las respuestas de cada una de las preguntas de cada dimensión, basada en 8 preguntas, con respuestas usando la Escala de Likert.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elementos tangibles</td> <td>Instrumentos y equipos adecuados</td> <td>P1</td> <td>mala calidad =1-12 Regular calidad=3-25 Buena calidad=26-40.</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Evaluación del paciente. Personal de salud bien informado. Personal de salud inspira confianza.</td> <td>P2, P3, P4, P5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>Interés en resolver el problema.</td> <td>P6</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Respeto y amabilidad.</td> <td>P7</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>Atención rápida y oportuna.</td> <td>P8</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Elementos tangibles	Instrumentos y equipos adecuados	P1	mala calidad =1-12 Regular calidad=3-25 Buena calidad=26-40.	Seguridad	Evaluación del paciente. Personal de salud bien informado. Personal de salud inspira confianza.	P2, P3, P4, P5		Fiabilidad	Interés en resolver el problema.	P6		Empatía	Respeto y amabilidad.	P7		Capacidad de respuesta	Atención rápida y oportuna.	P8	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos																								
Elementos tangibles	Instrumentos y equipos adecuados	P1	mala calidad =1-12 Regular calidad=3-25 Buena calidad=26-40.																								
Seguridad	Evaluación del paciente. Personal de salud bien informado. Personal de salud inspira confianza.	P2, P3, P4, P5																									
Fiabilidad	Interés en resolver el problema.	P6																									
Empatía	Respeto y amabilidad.	P7																									
Capacidad de respuesta	Atención rápida y oportuna.	P8																									

al servicio de odontología, la cual ascendió a 5 personas por día y formarán parte de esta presente investigación.

TIPO DE MUESTREO:

No probabilístico porque se desarrollará en base a una fórmula que será aplicada a la población.

TAMAÑO DE MUESTRA:

Se seleccionará por medio de fórmula estadística la cual es aplicada a las que son de población finita.

**Variable/ categoría 2:
Satisfacción del paciente**

Concepto: Colocar el concepto correspondiente a la variable.

Resultado final de la suma de resultados de las respuestas de preguntas para estar satisfecho o no satisfecho.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Seguridad	Grado de comunicación e interacción	P1 y P2	Insatisfecho= ≤ 19 Poco satisfecho= [20 25]
Empatía	Comodidad, buen trato y confort con el paciente y la familia	P3	Satisfecho = ≥ 26
Fiabilidad	Cuidado y empatía al usuario	P5 y P5	
Monitoreo y seguimiento	Conocimiento científico en la realización de los procedimientos.	P6	

ANEXO
Matriz de operacionalización de variable 1

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Calidad de atención	La calidad de atención la Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como aquella parte de un modo conveniente de usar los recursos que tienen los profesionales con un riesgo bajo para el beneficiario, logrando nivel alto de la satisfacción por parte del mismo y así obtener un impacto garantizado de la salud Vasquez et al, (2018).	Valor final que se obtiene por las respuestas de cada una de las preguntas de cada dimensión, basada en 8 preguntas, con respuestas usando la Escala de Likert	Elementos Tangibles	Instrumentos y equipos adecuados	Escala de Lickert	Encuesta
			Seguridad	Evaluación del paciente Personal de salud bien informado Personal de salud inspira confianza		
			Fiabilidad	Interés en resolver el problema		
			Empatía	Respeto y amabilidad		
			Capacidad de respuesta	Atención rápida y oportuna		

ANEXO

Matriz de operacionalización de variable 2

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Satisfacción del paciente	Sensación del contento donde la reacción del individuos se da a partir del procesamiento de la información y el grado de cumplimiento que el cliente espera.	Resultado final de la suma de resultados de las respuestas de preguntas para estar satisfecho o no satisfecho.	Seguridad	Grado de comunicación e interacción	Escala de Likert	Encuesta
			Empatía	Comodidad, buen trato y confort con el paciente y la familia		
			Fiable	Cuidado y empatía al usuario		
			Monitoreo y seguimiento	Conocimiento científico en la realización de los procedimientos		

ANEXO: FICHAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado paciente, que llegó al servicio de odontología, reciban un afectuoso saludo de mi parte y agradezco el apoyo que me brindarán al llenar este cuestionario cuyo objetivo es conocer la relación existente entre calidad de servicio que se les brinda en el servicio de odontología y la satisfacción que tienen ustedes, y, cuyos resultados serán analizados de manera científica y manejados estrictamente con confidencialidad, por lo que se le pide responder con sinceridad

TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)	1
EN DESACUERDO (ED)	2
NO OPINO (NO)	3
DE ACUERDO (DA)	4
TOTALMENTE DEACUERDO(TA)	5

Fecha: _____ Hora de Inicio: _____ Hora Final: _____

DATOS GENERALES:

Edad del Encuestado:

Sexo del Encuestado: M _____ F _____

Nivel de Estudio: Analfabeto () Primaria () Secundaria () Superior Técnica () Superior Universitaria ()

Dimensiones	Ítems	Escala de valoración				
		TD 1	ED 2	NO 3	DA 4	TA 5
Elementos Tangible	¿El consultorio dental cuenta con equipos y materiales ideales para su atención?					
Seguridad	¿El dentista le realiza un examen clínico bucal completo ?					
	¿percibe confianza al ser atendido por el dentista?					
	¿Considera que el dentista tiene la capacidad y conocimiento para solucionar problemas de salud bucal ?					
	¿el dentista le inspiró confianza y seguridad al comunicarse con usted?					
Fiabilidad	¿El dentista Mostró interés en solucionar su motivo de consulta?					
Empatía	¿el dentista lo trató con amabilidad, respeto y tuvo paciencia?					
Capacidad de Respuesta	¿El dentista le despeja sus dudas y le se las aclara, realizando una atención rápida y oportuna?					

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

INSTRUMENTO: SERVQUAL

AUTOR: POR MIRA, ARANAZ Y COLS. MODIFICADO PARA ODONTOLOGÍA POR FUENTESRIVERA, E. Y ADAPTADO PARA ESTE ESTUDIO

ÍTEMS: 8

DURACIÓN: 10 MIN

OPCIONES DE RESPUESTA: TOTALMENTE EN DESACUERDO(TD)=1, EN DESACUERDO(ED)=2, NO OPINO(NO)= 3, DE ACUERDO(DA)=4, EN TOTAL DESACUERDO(TA)=5.

DIMENSIONES: CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD, FIABILIDAD, EMPATÍA, ELEMENTOS TANGIBLES.

APLICACIÓN: PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD DE MORROPE.

MODALIDAD ENCUESTA

ANEXO: FICHAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Estimado paciente, que llegó al servicio de odontología, reciban un afectuoso saludo de mi parte y agradezco el apoyo que me brindarán al llenar este cuestionario cuyo objetivo es conocer la relación existente entre calidad de servicio que se les brinda en el servicio de odontología y la satisfacción que tienen ustedes, y, cuyos resultados serán analizados de manera científica y manejados estrictamente con confidencialidad, por lo que se le pide responder con sinceridad

TOTALMENTE ED DESACUERDO (TD)	1
EN DESACUERDO (D)	2
NO OPINO (NO)	3
DE ACUERDO (DA)	4
TOTALMENTE DEACUERDO (TA)	5

DATOS GENERALES:

Edad del Encuestado:

Sexo del Encuestado: M F

Nivel de Estudio: Analfabeto () Primaria () Secundaria () Superior Técnica ()

Superior Universitaria ()

Dimensiones	Ítems	Escala de valoración				
		TD	ED	NO	DA	TA
Seguridad	¿El dentista se toma su tiempo para explicar que procedimiento seguirá para su tratamiento?					
	¿El dentista le permitió hacer preguntas y aclaró sus dudas?					
Empatía	¿el dentista lo trató con amabilidad, respeto y tuvo paciencia?					
Fiabilidad	¿El dentista Mostró interés en solucionar su motivo de consulta?					
	¿El dentista le despeja sus dudas y le se las aclara, realizando una atención rápida y oportuna?					
Monitoreos y seguimiento	¿Considera que el dentista tiene la capacidad y conocimiento para solucionar problemas de salud bucal ?					

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

INSTRUMENTO: SERVQUAL

AUTOR: POR MIRA, ARANAZ Y COLS. MODIFICADO PARA ODONTOLOGÍA POR FUENTESRIVERA, E. Y ADACPTADO PARA ESTE ESTUDIO

ÍTEMS: 6

DURACION: 10 MIN

OPCIONES DE RESPUESTA: TOTALMENTE EN DESACUERDO(TD)=1, EN DESACUERDO(ED)=2, NO OPINO(NO)= 3, DE ACUERDO(DA)=4, EN TOTAL DESACUERDO(TA)=5.

DIMENSIONES: SEGURIDAD, EMPATÍA, FIABILIDAD, MONITOREO Y SEGUIMIENTO.

APLICACIÓN: PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD DE MORROPE.

MODALIDAD ENCUESTA

ANEXO VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: ~~Pinella~~ Vega Melissa DNI: 71070750 FIRMA:

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo	Cirujano Dentista	6 años
02	Universidad Señor de Sipán	Magister en Estomatología	2 años

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	MINSA- Lambayeque	Cirujano Dentista	Centro de Salud Pítipo	1 año	
02	MINSA- Lambayeque	Cirujano Dentista	Centro de Salud Ausparias	2 años	
03	ESSALUD	Capacitadora de Sistema de Gestión de Calidad	Red Lambayeque	1 año	
04	Clínica COA	Cirujano Dentista	Sede Chiclayo	1 año	
05	MINSA- Red de Salud Chachapoyas	Cirujano Dentista	Red de Salud Chachapoyas	9 meses y en la actualidad	

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

Lima, 6 de Octubre de 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Alma Susana Suarez Tilagros Paday DNI: 70554399 FIRMA: 

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Plos Pomahuas	Estomatología	2011 - 2015
02	Universidad César Vallejo	Maestría en Gestión S. Salud	2019 - 2020

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	C.S. Rómpe	Odontóloga	Rómpe	2019-2020	Realizar tratamientos odontológicos
02	Clinica Dental Rómpe	Odontóloga	Rómpe	2018- actualidad	Realizar proc. odontológicos y supervisar a los demás validadores
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ 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

Lima, 6 de Octubre de 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Díaz Salés Melissa Andrea DNI: 73022258 COP: 38085 FIRMA: 

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	2019-2020
02	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO	RESIDENTE DE ODONTOPEDIATRÍA	2019-2021

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	C.S. CIUDAD ETEN	JEFA DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA	CIUDAD ETEN	2016-2017	CIRUJANO DENTISTA GENERAL
02	CLÍNICA SALUD MUJER	JEFA DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA	CHICLAYO	2017-2018	CIRUJANO DENTISTA GENERAL
03	CENTRO ODONTOLÓGICO ESPECIALIZADO "ODONTOCIX"	CIRUJANO DENTISTA	CHICLAYO	2018-2019	ODONTOPEDIATRÍA
04	CENTRO ODONTOLÓGICO ESPECIALIZADO "ODONTOCIX"	GERENTE	CHICLAYO	2019-2021	ESPECIALISTA EN ODONTOPEDIATRÍA

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ 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

Lima, 8 de Octubre de 2021

ANEXO: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS A UTILIZAR

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p17	p18
1	28	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5
2	28	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	27	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	35	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	37	2	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
6	30	2	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
7	22	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	26	2	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
9	28	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	20	1	4	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3
11	32	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	25	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1
13	27	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	29	2	3	2	2	3	4	4	4	4	1	2	3	4	4	4	5
15	30	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	25	1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
17																	

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	17

ANEXO CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Cesar Vallejo

Investigador: CD. Nuñez Jimenez Breigy Aranza.

Título: ^L_{SEP} **Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque 2021.**

Propósito del Estudio: Determinar la calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021.

Riesgos:

No se prevee riesgos por participar en esta fase del estudio.

Beneficios:

Usted se beneficiará debido a que evaluará al cirujano dentista que lo atiende en s centro de salud para que obtenga mejoras en cuanto a su percepción

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar y formar parte de la investigación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso fututo de la información obtenida:

La información obtenida será guardada y usada posteriormente para estudios de investigación beneficiando a los cirujanos dentistas a tener en cuenta la forma de atención para dar una buena calidad de atención y usted este satisfecho.

Derechos del paciente:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio.