



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio de
odontología en un centro de salud, Piura 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Cisneros Quintana, Jasmyn Xiomara (ORCID: [0000-0002-3079-3940](https://orcid.org/0000-0002-3079-3940))

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: [0000-0002-3034-2170](https://orcid.org/0000-0002-3034-2170))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, a Mía, a los consejos de mi abuela los cuales me ayudaron a mejorar actitudes.

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas y experiencias adquiridas durante todo este tiempo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación:	19
3.2. Variables y operacionalización:	19
3.3. Población, muestra y muestreo:	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos:	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencias del nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.	23
Tabla 2. Frecuencias del nivel de satisfacción y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.	24
Tabla 3. Frecuencias del nivel de satisfacción y la dimensión de confiabilidad de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.	25
Tabla 4. Frecuencias del nivel de satisfacción y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.	26
Tabla 5. Frecuencias del nivel de satisfacción y la dimensión de seguridad de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.	27
Tabla 6. Frecuencias del nivel de satisfacción y la dimensión de empatía de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.	28
Tabla 7. Hipótesis general entre el nivel satisfacción y calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.	29
Tabla 8. Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión de elementos tangibles.	31
Tabla 9. Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión de fiabilidad.	32
Tabla 10. Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión de capacidad de respuesta.	33

Tabla 11. Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión de seguridad.
..... 34

Tabla 12. Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión de empatía. 35

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021. Investigación de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. La muestra del estudio estuvo conformada 100 usuarios que acudieron previamente al servicio de odontología. Se realizaron dos encuestas para medir ambas variables, para la variable de calidad de utilizo la encuesta de SERVQUAL modificada y la encuesta de satisfacción del usuario. En los resultados se encontró que, el 8% de los usuarios califican como mala la calidad de atención recibida mostrándose insatisfechos, mientras que el 19% califican cómo buena la calidad de atención estando moderadamente satisfechos. Asimismo, el 12% de los usuarios califican como buena la calidad de atención mostrándose satisfechos, sin embargo, se tiene una expectativa mayor en relación a la calidad de atención que deberían recibir. Además, el 61% califican como muy buena la calidad de atención recibida estando satisfechos. Se concluye que existe una relación positiva fuerte y altamente significativa entre satisfacción y calidad del servicio de odontología.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, Calidad de la Atención de Salud, Odontología.

Abstract

The objective of this research work was to determine the level of satisfaction and quality of care in the dentistry service in a health center, Piura 2021. Applied research, with a quantitative approach, non-experimental, descriptive, correlational and cross-sectional design. The study sample consisted of 100 users who previously attended the dentistry service. Two surveys were conducted to measure both variables, for the quality variable I use the modified SERVQUAL survey and the user satisfaction survey. In the results, it was found that 8% of users received the quality of care as poor, showing dissatisfaction, while 19% as good the quality of care, being moderately satisfied. Likewise, 12% of users consider the quality of care as good, showing they are satisfied, however, there is a higher expectation in relation to the quality of care they should receive. In addition, 61% say the quality of care received is very good, being satisfied. It is concluded that there is a strong and significant positive relationship between satisfaction and quality of the dental service.

Keywords: Patient satisfaction, Quality of Health Care, Dentistry.

I. INTRODUCCIÓN

En el transcurso del tiempo, la opinión del paciente se ha vuelto imprescindible y de gran relevancia en el campo de la odontología en lo que respecta a la calidad asistencial. Muchos estudios sugieren que la práctica no puede establecerse con éxito sin lograr la satisfacción de los pacientes (Alfaro, 2021). Los pacientes diferencian la atención ideal según sus necesidades, haciendo referencia a necesidad, como el estado de toda persona la cual necesita para vivir de forma indispensable con probabilidad de obtener un buen resultado.

La perspectiva para el usuario es un medio adecuado de lo que desee sea cumplido, es decir que el tratamiento cumpla las expectativas que tiene el usuario antes y después de recibir la atención. (Henríquez et ál, 2016).

La satisfacción del paciente puede ser explicado como la sensación de placer de una persona o decepción resultante de confrontar el resultado obtenido de un producto o sus perspectivas al tratamiento proporcionado por el personal médico. (AlMutairi et ál, 2016) (Salazar, C. 2017) (Vásquez et ál, 2016)

Además, la satisfacción de la persona beneficiaria tiene una función esencial en la determinación de interrelación entre calidad de prestación de servicios y confianza del paciente en las organizaciones. (Bahadori et ál, 2017)

La opinión acerca de la atención brindada por parte de los usuarios contribuye como un indicativo útil. Por lo tanto, podría afectar el éxito de una clínica dental e influir en su reputación y estatus (Torres et ál, 2020) (Torres-León, 2015).

La satisfacción del paciente debe ser una prioridad para el cuidado general, se basa en la experiencia desde el momento en que el paciente pone un pie en la clínica hasta que se vaya. Esto naturalmente dependerá de la tratamiento y servicios dentales recibidos, manteniendo confidencialidad, veracidad de las citas, personal apariencia y actitud, además del entorno saludable. (Aman B et ál, 2016)

La calidad de atención a nivel mundial, es considerada cómo baja, 1 de cada 8 instituciones sanitarias no cuentan con agua, 1 de cada 5 no cuentan con servicios de higiene y 1 de cada 6 no cuenta con instalaciones sanitarias. Igualmente, el

24% de la población a nivel mundial no tiene acceso a la atención de los servicios sanitarios, obteniendo como resultado 8.4 millones de muertes al año en países con bajos ingresos. (OMS, 2020).

De acuerdo con la OMS, el Banco Mundial y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, los servicios sanitarios de baja calidad detienen los avances en el área de la salud, en países de todo tipo de ingresos. (OMS, 2018)

Asimismo, en un trabajo de investigación publicado en el 2018, en 7 hospitales de Latinoamérica, se halló que el 57.7% de los usuarios se sintieron insatisfechos. Concluyendo que hay un bajo nivel de satisfacción en las personas atendidas. (Castillo M. et ál, 2018)

Uno de los problemas que afecta el sistema sanitario de Colombia, son los cambios en normas, habiendo irregulaciones, además de una gran demanda de los servicios sanitarios. En Brasil, el 98% de la población refiere que la calidad del sistema sanitario es mala. (Moros et al, 2017).

Igualmente, a nivel nacional, en el Perú, en una encuesta de Satisfacción de usuarios en Salud, se obtuvo que en el año 2014 el porcentaje de satisfacción fue de 70.1%, incrementándose el porcentaje en los años posteriores, siendo en el 2015 de 73.7% y para el 2016 de 73.9%. (Bellido B. et ál, 2019)

Un gran porcentaje de usuarios del sistema sanitario aprecia que la calidad de atención es mala, haciendo que se encuentren insatisfechos. En el año 2018, la Contraloría General de la República hallaron altos niveles de incumplimiento de las normas técnicas sanitarias generando una inadecuada calidad de atención.

La realidad a nivel local se iguala a la nacional en calidad de atención, habiendo insuficiencias de presupuesto, recurso humano, materiales e insumos, tecnología, etc. En ambas instituciones públicas sanitarias del Perú cómo es Minsa y EsSalud, es evidente apreciar largos tiempos de espera, información e infraestructuras deficientes, y la falta de comunicación entre operador y usuario generando la insatisfacción en el usuario. Dichos problemas mencionados anteriormente, empeoran la salud de la población piurana.

El brindar tratamientos ideales y satisfactorios repercute en futuras atenciones odontológicas, adquiriendo la confianza de los pacientes atendidos. (Rentería-Valiente, 2020). Además, el odontólogo debe tener un buen trato, generar confianza y por ende seguridad al paciente en las atenciones continuas, así favoreciendo la salud oral, previniendo posibles enfermedades orales futuras (Samad R. et ál, 2018).

Son varios los factores por los cuales el paciente se siente inconforme o insatisfecho al momento de brindarle un servicio, como por ejemplo infraestructura deficiente, equipos odontológicos en malas condiciones, falta de vocación al servicio, una atención deficiente al igual que la falta de comprensión en la atención odontólogo – paciente, lo cual es un problema social común tanto en las consultas privadas como públicas, obteniendo una apreciación negativa del servicio odontológico (Martínez et ál, 2019).

Situación que también pudo estar presente en el Centro de primer nivel de atención de salud I-4 Consuelo de Velasco que fue fundado un 26 de julio de 1983. En la actualidad brinda atención a más de 37,567 habitantes con una jurisdicción de más de 43 asentamientos humanos; brinda servicios médicos generales como especializados cómo el caso del servicio de odontología. Además, cuenta con 93 trabajadores asistenciales y administrativos. A pesar de ello no existen estudios previos que determinen la calidad y el grado de satisfacción ofrecida por el servicio de Odontología. Por ello se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021?

El motivo principal por realizar este trabajo de investigación de acuerdo con la relevancia y conveniencia que posee, es de satisfacer a los pacientes en la consulta odontológica, ya que cada vez más, exigen una mejor atención, diagnóstico y tratamiento en la consulta brindando una atención de calidad. Actualmente en el Perú, los niveles de satisfacción y calidad de las personas que acuden a la asistencia sanitaria ofertada por una entidad pública en salud son deficientes. Medir periódicamente el grado de satisfacción de usuarios es trascendente para poder tomar medidas imprescindibles para mejorarlos; ya sea el tratamiento realizado y/o

servicios ofertados; desde las habilidades del trabajador de salud hasta las instalaciones proporcionadas en la institución para garantizar la calidad y satisfacción de acuerdo al servicio brindado.

En tal sentido, es crucial desarrollar una investigación en el área de Gestión de los Servicios de Salud, específicamente en el servicio de odontología porque no solo favorece a optimizar la calidad de atención del servicio prestado, también influyen en el reforzamiento de la calidad de vida del usuario como la confianza en función a la credibilidad y capacidad del profesional, así prevenir enfermedades orales a futuro.

Además, ante la falta de estudios previos que determinen la calidad y el grado de satisfacción ofrecida por el servicio de Odontología, este estudio pretende contribuir a las futuras investigaciones, como un elemento fundamental para optimizar los procesos de atención, calidad y por consiguiente lograr la satisfacción del usuario.

A través del trabajo de investigación, se permitirá analizar los resultados encontrados y mediante ellas, la Dirección Regional de Salud Piura pueda crear estrategias para optimizar la calidad de atención del servicio de odontología en el centro de salud – Piura, así como también tener una mejor organización en su funcionamiento.

El trabajo muestra aporte metodológico en cuanto al instrumento de recolección, ya que fue elegida considerando el lugar de estudio y características, para así futuras investigaciones puedan hacer comparaciones entre diversos periodos de aplicación de dicho instrumento.

Igualmente se hará un aporte teórico en tanto se obtengan los hallazgos de la investigación para ampliar el conocimiento en la prestación de servicios asistenciales con calidad.

Desde otro enfoque, se espera que, con los datos adquiridos se deriven estrategias para la mejora y organización del área odontológica en el centro de salud I-4 Consuelo de Velasco para dar solución a la problemática presentada.

Se planteó como objetivo general identificar el nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

Cómo objetivos específicos se plantearon; Identificar el nivel de satisfacción y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud; Identificar el nivel de satisfacción y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud; Identificar el nivel de satisfacción y la dimensión de seguridad de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud; Identificar el nivel de satisfacción y la dimensión de empatía de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud. Identificar el nivel de satisfacción y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud.

Cómo hipótesis general se planteó la siguiente: Existe directa relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud Piura durante el año 2021.

Cómo hipótesis específicas se plantearon las siguiente: Hipótesis específica 1: Existe directa relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de los elementos tangibles en el servicio de odontología en un centro de salud. Hipótesis específica 2: Existe directa relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad en el servicio de odontología en un centro de salud. Hipótesis específica 3: Existe directa relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de capacidad de respuesta en el servicio de odontología en un centro de salud. Hipótesis específica 4: Existe directa relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de seguridad en el servicio de odontología en un centro de salud. Hipótesis específica 5: Existe directa relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de empatía en el servicio de odontología en un centro de salud.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto al presente tema de investigación, se han ejecutado estudios similares o con relación a este en estos últimos años cómo se precisa a continuación:

Lara et ál (2021), su objetivo fue determinar la satisfacción de personas que son atendidas en el servicio dental en un hospital. Estudio observacional, descriptivo y transversal. El instrumento a utilizar fue el cuestionario SERVQUAL modificado a 702 participantes. Los resultados arrojaron que el 88,6% fueron pacientes insatisfechos. La insatisfacción fue mayor en los pacientes de 35 a 49 años en un 34,5% y en pacientes que asistieron al diagnóstico en un 30,9%; siendo estadísticamente significativo en estos casos. Concluyéndose que la mayor parte de pacientes atendidos por el servicio dental estaban insatisfechos.

En el año anterior durante la pandemia, Cacho S. (2020), en su estudio también determinó la relación entre la calidad de atención y satisfacción en una clínica Dental. Trabajo de tipo cuantitativo, transversal, correlacional y no experimental, a 50 participantes. Se recopiló información de la Calidad de servicio, a través de Servqual obteniéndose como resultado la calificación de eficiente en la dimensión de fiabilidad. Concluyendo que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción, según la percepción de los participantes.

De acuerdo con Chuqui (2020), en su estudio también determinó la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio dental. Trabajo cuantitativo, correlacional, transversal y no experimental, a 93 usuarios. Obteniéndose como resultando un 70% de satisfacción, 80.4% en la dimensión seguridad, y 60.2% en aspectos tangibles.

Desde esa misma perspectiva, Rivera L. (2019) realizó un estudio en donde encuestaron a 148 pacientes para determinar la relación entre calidad de la atención y satisfacción de los usuarios del área dental, en un estudio descriptivo, transversal, no experimental y correlacional. Dependiendo de la calidad de la atención, el 68, 24 % está insatisfecho, el 30,41 % regular y el 1, 35 % la considera de buena calidad. De acuerdo con la satisfacción del paciente, el 83.11 % están

poco satisfechos y el 16,89 % sienten que cubrieron positivamente sus enfermedades.

En el mismo año, Salazar L. (2019), determinó la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio de una clínica dental. Trabajo de tipo transversal, no experimental y cuantitativo a 123 pacientes. Se encontró como resultados que el 63,4% estaban muy satisfechos además el 76,4%% considero la calidad como muy buena. Además, todas las dimensiones de la calidad fueron consideradas como muy buenas. Concluyéndose que la satisfacción del usuario se relaciona significativamente con la calidad de atención dental.

Así mismo, Leveau-Merino (2019), realizó un estudio donde comparó y estableció el nivel de satisfacción de personas atendidas en el área dental en dos centros de salud. Trabajo de tipo cuantitativo no experimental, comparativo y transversal, 248 pacientes se utilizaron como muestras; distribuidos en Centro de atención Primaria EsSalud (139) y en un centro de salud del MINSA (109) aplicando la encuesta SERVQUAL. Los resultados mostraron que hubo un porcentaje superior en cuanto a satisfacción en la dimensión de seguridad con 63% y 83,5%. La dimensión Fiabilidad con 54,1% y 71,9%, la dimensión Empatía con 67,5% y 83,3%; aspectos tangibles con 59,4% y 66,5%; y capacidad de respuesta tuvo un 43,5% y 60,8% respectivamente. Concluyendo que el grado de satisfacción en el centro de salud 73.6% es superior al de los usuarios monitoreados en el centro de atención primaria 59.6%.

Al mismo tiempo, Matos Enriquez, I. (2019). Realizó el estudio con para determinar la calidad de atención en función a la apreciación del paciente de una clínica privada. Estudio descriptivo, no experimental, cuantitativo y transversal. Se aplicó a encuesta SERVQUAL, muestra total de 185 participantes. En sus resultados mostraron que la calidad de atención apreciada no superó las expectativas de los participantes, pero estuvieron en el promedio. Concluyendo que la calidad de atención no fue buena.

También, Jesús (2017), efectuó un estudio para determinar si hay relación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención dental. Trabajo de tipo cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal. Población conformada por pacientes

que participaron en la atención dental entre abril y mayo, con un total de 110 personas encuestadas aplicando un cuestionario basado en SERVQUAL. Los resultados demostraron que ambas variables fueron estadísticamente significativas, hubo mayor frecuencia con un 42.7% de usuarios estando satisfechos, se da por concluido que hay relación entre usuarios externos, satisfacción y atención odontológica de calidad.

La investigación de Rodríguez (2017), delimitó el nivel de satisfacción de pacientes tratados en el área de odontología de un Hospital. Estudio descriptivo, no experimental y transversal. Destacando como resultado el nivel desfavorable en las dimensiones de satisfacción, en el aspecto de fiabilidad un 40,7%, 45,6% en el aspecto receptividad, 47,1% en el aspecto seguridad, 46,1% en el aspecto empatía y 45,6% en aspectos tangibles.

Cómo experiencia previa se cita también a Trejo (2016), quién evaluó la satisfacción de usuarios del área dental en un hospital; en un estudio observacional, transversal, descriptivo y prospectivo, en una muestra total de 120 participantes, entre edades comprendidas de 18 a 59 años. Se levantó la información mediante la encuesta SERVQUAL. Los resultados expresaron una alta satisfacción del paciente del 95%. Al analizar los resultados según sus dimensiones, se observó mayor insatisfacción por confiabilidad 33,3% y empatía 30,8%. Concluyéndose que la mayor parte de usuarios informaron estar satisfechos con la atención del servicio brindado.

En el ámbito internacional, Akbar & Akhmad (2021), en Indonesia. Quién determinó la asociación de los servicios de salud dental y los factores de calidad con nivel de satisfacción del paciente en áreas urbanas y rurales; en un estudio descriptivo, no experimental, correlacional y transversal. Este estudio, que utilizó una encuesta piloto de exploradores, se llevó a cabo en 25 de febrero - Marzo 1st, 2019. Se recopilaron datos de 442 sujetos, se utilizó la prueba Chi cuadrado para el análisis estadístico. En el área urbana, la media más alta de la dimensión instalación y tratamiento fue de 3,70 y la media más baja fue de 3,66. En el rural la dimensión de área, instalación y tratamiento fue la media más alta fue de 3,63 y la más baja fue la dimensión de la cita odontológica fue de 3,36. Concluyendo que existen

factores asociados de calidad del servicio dental con el nivel de satisfacción del paciente.

Igualmente, en el continente asiático, Anang et ál 2019, en Indonesia desarrolló una investigación para determinar la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes que visitan el servicio dental. Estudio descriptivo, no experimental, correlacional y transversal. La muestra consistió en 40 pacientes. En sus resultados mostraron la calidad del servicio de atención dental y dimensiones se clasificaron como muy buenos, es decir, dimensiones reales (82,71%), confiabilidad (83,21%), capacidad de respuesta (87,12%), seguridad (84,93%) y empatía (83,54%). En cuanto a la satisfacción del paciente. El resultado mostró que los encuestados declararon que la calidad del servicio era muy buena. Las dimensiones de la calidad del servicio dental se clasificaron como muy buena. Los pacientes que visitaron el servicio expresaron satisfacción con las cinco etapas, es decir, estaban muy satisfechos con las tres etapas y satisfechos con las otras dos etapas.

A la par, Al Saffan et ál (2019), en Arabia Saudita determinó el nivel de satisfacción en función a la calidad de atención dental en pacientes de una universidad. Fue un estudio transversal y descriptivo. Con un cuestionario administrado a los pacientes; este, constaba de ítems sobre disponibilidad de citas y recepción, tarifas de tratamiento, limpieza / esterilización, el trato del personal, y la evaluación general de los servicios recibidos dentro de las clínicas. Se recolectaron un total de 600 cuestionarios virtuales, el 89% estuvo de acuerdo en que era fácil conseguir una cita en las clínicas dentales y el 59% estaba muy satisfecho con la realización de la recepción. La mayor parte estaban satisfechos con el proveedor de tratamiento (80%), el 82% estaban satisfecho con las tarifas del tratamiento, el 74% estaban muy satisfechos con la limpieza, el 81% estuvo satisfecho con el trato ofrecido, y la mayor parte de los participantes estaban satisfechos con los servicios obtenidos en la clínica. Llegando a la conclusión que la clínica dental se ha logrado la satisfacción de los participantes con respecto a la servicios, personal, tratamiento y honorarios.

Simultáneamente, Rai et ál (2019) en Estados Unidos, recopiló los comentarios de los pacientes sobre su perspectiva en atención de calidad que reciben en una clínica dental. Estudio de tipo transversal. Los resultados mostraron que las

puntuaciones medias arrojaron niveles altos de todas las variables. El análisis de SERVQUAL determinó que los encuestados estaban de acuerdo con las condiciones demostradas por cuatro escalas de empatía y todas las escalas de capacidad de respuesta ($p < 0.05$). El análisis de DSQ reveló que estaban de acuerdo con las condiciones demostradas por cuatro escalas de calidad de la atención, dos escalas de manejo del dolor, una escala de accesibilidad y también la satisfacción general relacionada con la atención dental recibida ($p < 0.05$). Concluyendo que la clínica ha brindado atención dental de calidad.

Previamente, Dopeykar et ál (2018), en Irán, quién midió la brecha en calidad del servicio de las perspectivas de los pacientes en cinco dimensiones en una Clínica Dental utilizando la herramienta SERVQUAL. Estudio transversal y descriptivo-analítico realizado a 385 pacientes. Los datos requeridos se recopilaron mediante el cuestionario SERVQUAL modificado. El resultado indicó que la calidad de los servicios prestados fue significativamente inferior a sus expectativas y que la diferencia fue estadísticamente significativa en las dimensiones estudiadas. Además, la brecha de calidad más alta y más baja se relacionó con la empatía (-1,16) y la fiabilidad (-0,61), respectivamente. Se llegó a la conclusión que los gerentes de la clínica deben tomar medidas para aumentar la calidad del servicio, especialmente empatía y capacidad de respuesta, a través de una planificación adecuada, priorizando los servicios y revisando los procesos en función de las expectativas de los pacientes.

Igualmente, Tanbakuchi et ál 2018, en Irán. Quién evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron a una clínica dental. Estudio descriptivo, analítico y transversal, se realizó en 400 pacientes seleccionados aleatoriamente que visitaron las diferentes especialidades odontológicas. Resultados mostraron que el 77% obtuvieron mejora en sus condiciones y estuvieron completamente satisfechos. El 12% estuvieron insatisfechos con los tratamientos e informaron un empeoramiento de sus condiciones y el 19,5% no informaron cambios. Se da por concluido que el más alto nivel de satisfacción correspondió con la presencia y comportamiento del profesional. Los pacientes que estuvieron insatisfechos fue principalmente con el costo del tratamiento.

Por otra parte, Tashkandi et ál (2017), en Arabia Saudita, identificó el nivel de satisfacción de usuarios y la atención dental además de descubrir los puntos fuertes y/o débiles de los servicios prestados por UQUDENT y evaluar la necesidad de mejoras adicionales. Fue un estudio de tipo observacional analítico transversal basado en un cuestionario realizado durante un período de dos meses y datos recopilados de 150 pacientes en UQUDENT. Como resultado se obtuvo que la clasificación general de los factores relacionados con la satisfacción reveló un porcentaje medio de 88,5% acuerdo sobre las 4 disciplinas principales, lo que denota un alto nivel de satisfacción. Áreas identificadas que necesitan mejoras incluido; sistema de citas, el largo tiempo de espera y la finalización del tratamiento dental en el momento oportuno. Concluyendo que gran parte de los encuestados se mostraron satisfechos con la atención odontológica brindado por el hospital dental educativo.

Del mismo modo, Ibrahim et ál (2017), en Malasia, evaluó la satisfacción percibida del paciente hacia tratamientos dentales proporcionados por estudiantes de pregrado e investigar los factores influyentes en la satisfacción percibida con respecto al trato recibido, además de recoger sugerencias para la mejora de los servicios dentales. Estudio descriptivo, transversal. Se evaluó a 200 pacientes mediante un cuestionario estructurado y adaptado. Se obtuvo como resultados que el 78,5% de los encuestados estaban contento con el tratamiento dental proporcionado, el 53% y el 21,5% estaban satisfechos y muy satisfechos respectivamente. El 7,0% de los encuestados estaba insatisfecho. Especialistas dentales, oficiales dentales, estudiantes de posgrado y estudiantes de pregrado produjeron 1.0%, 9.7%, 0% y 4.1% de insatisfacción respectivamente. Las principales causas de satisfacción son personal amable de la clínica (46,0%), operador competente (39,5%) y baja costo del tratamiento (31,0%). En cuanto a la insatisfacción del paciente, las principales causas son la larga espera. tiempo (40.0%), falla del operador para completar el tratamiento a tiempo (25.0%) y mal servicio del personal de la clínica (15,0%). Se llegó a la conclusión que gran parte de los encuestados estaban satisfechos con los servicios brindados.

De igual forma, Abkar H & Pasiga B., 2017 en Indonesia, se determinó el nivel de satisfacción del paciente en el servicio dental de un hospital en 94 usuarios que

asistieron a diferentes especialidades odontológicas, en un estudio transversal, descriptivo, correlacional, no experimental. Los resultados muestran que hay 6 personas sentirse muy satisfechas, 55 personas satisfechas, 32 bastante satisfechas, y 1 no estaba satisfecha. Para la dimensión empatía hay 16 personas muy satisfechas, 52 personas satisfechas, 25 personas suficientemente satisfecha, y 1 persona no estaba satisfecha. Capacidad de respuesta en la resolución de quejas, 14 personas muy satisfechas, 53 personas satisfechas, 26 personas se sienten bastante satisfechas y una persona no estaba satisfecha. Concluyendo que los pacientes estaban satisfechos en base a cuatro dimensiones estudiadas: seguridad, empatía, capacidad de respuesta y apariencia física.

Por último, Khattak et ál, (2017) en Pakistán, tuvo como finalidad evaluar los niveles de satisfacción del paciente de acuerdo a la calidad de la atención dental brindada en un hospital dental. En un estudio transversal, no experimental y descriptivo. Se realizó muestreo aleatorio basada en un período de un mes, comprendió cuestionarios con una escala Likert de cinco puntos con un total de 360 pacientes. Los factores relacionados con la satisfacción mostraron un porcentaje medio de 74,8% para las 4 disciplinas de satisfacción que muestran un alto nivel de satisfacción.

La satisfacción, es un concepto complejo y multidimensional afectado por factores individuales, psicológicos, sociales, culturales y factores económicos. La satisfacción del paciente es un parámetro fundamental para el perfeccionamiento constante de la calidad de atención en centros de educación médica. (Bordin et ál, 2017). (Valero Zuñiga, C, 2017).

Salazar L. (2019) refiere que hay estudios en los cuales se explica que la satisfacción está directamente relacionada con la percepción, ya que no sólo afecta a las personas beneficiarias en la atención, sino a los trabajadores de la propia institución. El estar satisfecho o no, influye en el paciente de modo a que acuda al establecimiento, la disponibilidad, acuda a sus citas programadas, y recomiende el servicio. Satisfacción del paciente no solo depende de la promoción de la tecnología sino también del comportamiento y desempeño apropiados del médico y el personal. Las instalaciones en la clínica dental, como, por ejemplo, la limpieza,

higiene, la comodidad de los asientos, como el tiempo de espera, la comunicación del personal se ven influenciados en la satisfacción del paciente. (Aldosari, 2017).

El conocimiento sobre el nivel de satisfacción de los favorecidos respecto a los servicios ofertados en centros médicos es imperativo para brindar información relevante sobre la situación actual del servicio, generar respuestas por parte de la gerencia, contribuir a la optimización de los recursos, eliminar las deficiencias, problemas y corregirlos (Tanbakuchi et al, 2018) (Bazán Abarca, S., 2018).

Se necesita saber los puntos de vista o críticas constructivas de los propios pacientes para que se puedan tomar medidas eficaces para mejorarlos. Los pasos pueden incluir cambios en las políticas de la oficina, cambios de procedimientos, instalaciones o personal, o incluso cambios en el enfoque interpersonal del operador. Para que puedan delimitar los campos por mejorar y abordar necesidades de los usuarios.

La satisfacción del cliente ocupa un paso "intermedio" en el establecimiento de una cultura saludable para la evaluación. En consecuencia, las medidas de satisfacción del cliente se encuentran entre las medidas de "proceso" y "resultado". (Mamani. A, 2017). Las medidas de satisfacción se pueden ver como medidas de proceso, en medida de que los clientes estén satisfechos con los tratamientos y costos y se pueden ver influenciados por factores externos e internos. (Martínez et ál, 2019) (Vásquez et ál, 2016). Sin embargo, cuando la preocupación es hasta qué punto los clientes ven el tratamiento como si hubiera sido útil para resolver sus problemas, la satisfacción del cliente se convierte en una medida de resultado indirecto.

La satisfacción también se ha relacionado con medidas de resultados de salud mediante el cumplimiento del tratamiento y mantenerse al día con las citas. (Aldosari, 2017, Ávila Bustos, T., 2016).

Para de la Cruz L. (2018), consideró 3 niveles de satisfacción: **a) Insatisfecho:** El servicio ofrecido no superó la expectativa del usuario. **b) Satisfecho:** El servicio ofrecido concuerda con la expectativa del usuario. **c) Complacencia:** El servicio ofrecido superó las expectativas del usuario.

Por su parte, Rodríguez (cómo se cita en Atachao, 2017) considera las siguientes dimensiones para medir la variable de satisfacción del usuario: a) **Fiabilidad**: Es la prestación de un servicio con seguridad desde el primer momento. b) **Capacidad de respuesta**: Se basa en satisfacer las necesidades y resolución de problemas. c) **Empatía**: Está ligada en la comprensión de los pacientes. Capacidad de comprender a otras personas emocionalmente no solo en lo laboral, si no interpersonal. d) **Aspectos tangibles**: Calcula la satisfacción en relación a infraestructura, material, suministros, insumos, recurso humano.

Para Isuiza S. (2020) considera las siguientes dimensiones para evaluar la satisfacción del usuario: a) **Capacidad de respuesta**: Se define como estar dispuesto a ofrecer servicios oportunos, inmediatos de calidad frente a una demanda. b) **Empatía**: Es la capacidad de comprender, escuchar atentamente al resto, dialogar y estar preparado para proponer alternativas a fin de encontrar una solución, para así satisfacer las necesidades del usuario. c) **Aspectos tangibles**: Se incluyen aspectos físicos, como infraestructura, materiales y suministros, equipos, recursos humanos, con base en la percepción visual del usuario.

Por otra parte, Atalaya cómo se citó en Jesús 2017, define 3 dimensiones para la variable satisfacción del usuario, cómo son: a) **Confiability**. Es la capacidad de realizar un servicio con precisión y seguridad, se requiere tener nivel de fiabilidad y honestidad en el servicio proporcionado. Que se cumplan las promesas de entrega segura, precisa y honesta cómo también la resolución de problemas y costos. b) **Validez**. Característica del servicio brindado de manera eficiente y correcta por un profesional de la salud, además de lograr los efectos deseados o esperados de acuerdo a las expectativas del usuario. Esta validación se determina mediante un cuestionario en el que se recopila la información necesaria de lo que se quiere obtener. c) **Lealtad**. Está ligada a la confianza, forma parte de la institución. Es la lealtad que los individuos tienen a una organización. La fidelización de los pacientes es uno de los activos fundamentales dentro de una organización.

De acuerdo a lo mencionado, la autora asume para efectos de esta investigación trabajar con las 3 dimensiones propuestas por Atalaya citado en la investigación de Jesús, 2017.

El concepto de calidad ha sido modificado con el tiempo, es fundamental en cualquier actividad y se ha impuesto como necesaria en toda institución sea privada o pública. Sumado a ello, los avances tecnológicos han favorecido en gran parte en la optimización de la calidad y está relacionado con el equipo, material e instrumentos, además de las teorías con sus actualizaciones (Gonzales et ál, 2019).

Calidad según la OMS se refiere como clave para las instalaciones sanitarias, definiéndola como nivel alto de profesionalismo y aceptabilidad, recurso eficaz, bajo riesgo y satisfacción teniendo una influencia positiva en la salud y a futuro. Brindar atención sanitaria de calidad es crucial para hacer realidad la cobertura sanitaria universal. La calidad en salud oral es parte fundamental de la salud en general y para la calidad de vida, estando mutuamente relacionadas. La calidad en un enfoque hacia la salud pública se define como la productividad y calidez apropiada en las intervenciones que no pongan en riesgo la salud del paciente, accesibles a toda persona obteniendo el mayor beneficio, además se debe tener en cuenta siempre las limitaciones de cada institución para la posterior mejora. (Organización Mundial de la Salud, 2018)

Mientras que la Organización Panamericana de la Salud (OPS) lo determina cómo el cumplimiento de las necesidades y perspectiva del paciente o usuario. Por lo que los servicios de salud hacen correcciones para la obtención del resultado esperado con una actualización constante hacia el personal para ofrecer una excelente atención.

A su vez, Espinoza V. (2018), define calidad de atención en salud como las actividades que son realizadas en instituciones, empiezan desde que el paciente llega a la consulta, y junto con el tratamiento proporcionado cumplan las expectativas que tiene el beneficiario antes y después de recibir la atención. Además, existe la relación paciente y profesional la cual logra cumplirse la calidad en dicha atención en diferentes aspectos mencionados a continuación. (Ramírez P. 2021).

La calidad de atención en el área odontológica tiene como propósito el ofrecer un trato agradable, afectuoso hacia el paciente, que la finalidad sea dar solución a los problemas que padece el usuario, sumado a ello, se debe trabajar en un espacio

apto, con una buena infraestructura, tecnología actual, insumos, materiales en estado óptimo ejerciéndolo con ética y profesionalismo. (Jesús, 2017, pág 22-28) (Costa Sinacay, I. y Murga Ramírez, G, 2017).

De acuerdo con el Sistema Integral de Salud (SIS), la atención dental es compuesta de 3 elementos. a) Seguridad, es de suma importancia ya que debemos minimizar los riesgos y exposición de los pacientes a contaminaciones cruzadas con el uso de la bioseguridad. b) Historia clínica, realizar un correcto llenado de dicha ficha además de cada procedimiento realizado en la consulta para facilitar la atención próxima. c) Control de problemas orales, se puede realizar mediante la prevención y promoción de la salud oral tanto en adultos como niños para minimizar el riesgo de caries. (Cacho S. 2021).

De acuerdo con Parasuraman citado en Daza, (2019); las dimensiones para medir de la calidad de atención son las siguientes: a) **Confiabilidad de los servicios**, o la seguridad de que los servicios se prestan en un manera consistente y confiable. Esto implica que el establecimiento cumple ciertas tareas como brindar un servicio excelente, resolver problemas de precios y realizar lo prometido, al igual que evaluar el interés del personal a fin de dar solución a la problemática presentada, estando comprometidos con el paciente en su atención, orientación y horarios establecidos. La confiabilidad nos indica el grado de probabilidad de una buena gestión de procesos considerando el grado de veracidad, honestidad y prestigio en la calidad de la atención. Se planteó un nuevo significado: la confiabilidad es un método para fabricar un producto sin errores; esto significa que hay que evitar riesgos mínimos y, por tanto, es un factor fundamental para la competencia empresarial. (Farfán, 2007) b) **Capacidad de respuesta**, de los satisfacer las servicios y disposición ante cualquier problema. Está ligada a la disposición del profesional a fin de ofrecer un servicio efectivo y rápido. (Parasuraman, 1988) c) **Seguridad**. Se traduce como el intelecto de los profesionales, gentileza, utilizando buenos modales de modo de crear seguridad, confianza. La OMS (2020) define seguridad como un principio básico que está incluido en la calidad de atención ya que en cada procedimiento existe un grado de peligro. d) **Empatía**. Es cuando se tiene la capacidad de escuchar atentamente al resto, dialoga y está preparado para proponer alternativas a fin de encontrar una solución. Capacidad de comprender a

otras personas emocionalmente no solo en lo laboral, si no interpersonal, he ahí la clave del éxito. e) **Aspectos Tangibles**. Calcula la calidad en relación al aspecto de infraestructura, materiales y suministros, equipos, recursos humanos, con base en la percepción visual, es necesario mantener las condiciones ideales en las estructuras. (Parasuraman, 1988)

De acuerdo con Ramírez y Álvarez (2015), existen 3 tipos de calidad; estas son: a) Calidad que agrada, el usuario siente que la atención y resultados superaron las expectativas. b) Calidad satisfecha, el usuario siente que la atención y resultados cumplieron con su expectativa. c) Calidad deseada, depende de ciertas características para que el usuario quede contento con la atención recibida.

En el Perú, el Ministerio de Salud en el 2003 se elaboró una norma técnica denominada “Normas técnicas de Estándares de calidad para Hospitales e Institutos especializados” tuvo como propósito garantizar calidad al usuario que acuda a los centros de salud como un derecho universal, y de satisfacción en base a la prestación del servicio. Posterior a ello, en el año 2016 se mejoró dando amplitud al documento técnico “Sistema de gestión de la calidad en salud” en el cual se dispone que los organismos prestadores de servicios de salud; que, para definir y desarrollar sistemas de gestión de calidad deben contar con principios y fundamentos. (Salazar, C. 2017)

El Sistema de Gestión de Calidad en Salud realizó una guía para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios de apoyo con el propósito de ajustar a un modelo estándar los procesos de valoración de satisfacción por parte de los beneficiarios.

El método más común para evaluar la satisfacción del cliente es mediante un cuestionario denominado SERVQUAL, elaborado por Parasuraman, diseñado para la calificación del servicio en comparación de sus expectativas (Parasuraman, 1988). Es un instrumento para determinar el nivel de satisfacción con relación a la calidad de la atención del servicio prestado hacia los pacientes de un servicio determinado. Es una escala validada con un 0.89 en alfa de Cronbach. Se puede utilizar en varios campos, por ejemplo, en el sector de la salud. El instrumento

anteriormente mencionado se ha modificado en inglés para su uso en el trabajo hospitalario. (Lara et ál, 2021).

La guía técnica contiene el método SERVQUAL, con una escala que contiene varias dimensiones, ha sido modificado para su uso hospitalario, para ser aplicado específicamente a las instituciones del seguro obteniendo un SERVQUAL modificado, el cual es desarrollado en; PE (brecha o diferencia) entre P (percepciones), E (expectativas) de los usuarios externos, por su confiabilidad y validez. (Espejo, D. 2017). Este es aplicado por medio de encuestas de acuerdo al servicio, nivel de atención y categoría de cada institución prestadora de servicios a nivel nacional. Cada encuesta contiene 22 preguntas plasmadas en 5 dimensiones que son: Empatía, Seguridad, Aspectos tangibles, Capacidad de respuesta y Fiabilidad. (Guía técnica RM N° 527-2011/MINSA).

Este puede administrarse a los clientes cuando entran o salen de los servicios, o en momentos intermedios. Se pueden administrar después de que se ha completado el tratamiento. Los cuestionarios de satisfacción del cliente se pueden completar en el momento, o en una fecha posterior, se seleccionan por cliente o el personal del programa. Además, una carta de presentación en la cual se explica por qué se formulan las preguntas y cómo la información va a ser usada. La carta de presentación también debe indicar si las respuestas individuales se considerarán confidenciales o anónimas, y si se tomarán medidas para garantizarlo. Por razones éticas, los riesgos para los clientes deben quedar claros. (Organización Mundial de la Salud, Evaluaciones de satisfacción del cliente, 2000). Es por ello que es imprescindible la evaluación de la calidad a partir de la satisfacción para poder dar mejoras de ambas en sus diferentes dimensiones. (Saavedra P, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación: Investigación aplicada

Diseño de investigación:

Dependiendo del tipo de enfoque, es cuantitativo; los datos se recopilarán para una evaluación posterior.

Según el diseño de la investigación, es no experimental; las variables no serán manipuladas. (Hernández Sampieri, 2018)

Según el propósito es de tipo descriptivo, debido a que especifica las características de la población a estudiar. (Ñaupas et al, 2018)

Según su alcance es correlacional, ya que se explicará como una variable se comporta según la otra variable correlacionada, mide la relación de estas dos variables. (Oseda et al, 2019)

Según su dirección en el tiempo es transversal, se estudiará la variable por única vez en un tiempo expresado. (González y Covinos, 2021).

3.2. Variables y operacionalización:

El presente trabajo de investigación tiene dos variables, que son nivel de satisfacción y calidad de atención.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario (ANEXO 3)

Definición conceptual: Satisfacción se puede definir como la sensación resultante tras la comparación del resultado y cumplimiento de expectativas durante y después de un servicio proporcionado. (AlMutairi et ál, 2016) (Salazar, C. 2017) (Vásquez et ál, 2016)

Definición operacional: Esta primera variable tiene 3 dimensiones que son; validez, lealtad y fiabilidad con sus respectivos indicadores.

Escala de medición: Ordinal.

Variable independiente: Calidad de atención. (ANEXO 4)

Definición conceptual: Calidad de define cómo la percepción por parte del usuario de lo que desea sea cumplida, es decir que el tratamiento cumpla las expectativas que tiene el usuario antes y después de recibir la atención. (Henríquez et ál, 2016).

Definición operacional: esta variable, considera 5 dimensiones confiabilidad, elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta y seguridad con sus respectivos indicadores y rangos.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población: Lo conformaron 200 pacientes atendidos en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

En los criterios de inclusión; pacientes mayores de 18 años de edad, pacientes que accedan a participar en el estudio previa autorización del consentimiento informado, pacientes que hayan recibido atención previa por el área de odontología.

En los criterios de exclusión; usuarios que no presenten ningún grado de escolaridad que refieran no saber escribir, ni leer, pacientes que no hayan recibido ningún tipo de tratamiento odontológico.

Muestra: Conformada por 132 usuarios atendidos en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

Tamaño de la muestra: $Z=1.96$, $N= 200$, $P= 0.5$, $Q= 0.5$, $E= 0.05$

$$n_0 = \frac{Z^2 N.P.Q}{Z^2 P.Q. + (N - 1)E^2} = 131.75$$

Muestreo: Se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple. Se recalca que no todos los usuarios que conformaron la muestra cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, concluyéndose con un total de 100 usuarios encuestados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica manejada en este trabajo de investigación fue la encuesta, cómo instrumento se utilizó el cuestionario. La recolección se hizo por medio de dos cuestionarios. (ANEXO 1)

La validación y confiabilidad de los instrumentos fue hecha por el investigador Jesús (2017) en su tesis Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud con la cual alcanzó el grado académico de maestro. La validación fue realizada por expertos de la universidad; Dr. Sotelo Estacio, Carlos. Dr. Diaz, D. Jorge y el Mg, Vértiz Osore, Ricardo. Es por ello que no fue necesario volver a realizar todo el proceso metodológico.

3.5. Procedimientos:

Se elaboró una solicitud simple dirigida al Gerente del Centro de Salud I-4 Consuelo de Velasco solicitando autorización para realizar el presente trabajo de investigación. El gerente del centro de salud anteriormente mencionado autorizó el acceso mediante un Oficio N° 585-2021- GOB. REG. CSM-ESI4CV. (ANEXO 4)

Se recolectó la información requerida en las encuestas que se aplicaron junto con el consentimiento informado previo. El cuestionario para medir la satisfacción del usuario fue adaptado por el investigador Jesús (2017), cuenta con 20 preguntas conformadas en 3 dimensiones como confiabilidad, validez y lealtad. El segundo cuestionado fue el SERVQUAL modificado, se utilizó para medir la calidad de atención, dicha encuesta constó de 30 preguntas conformadas en 5 dimensiones para su evaluación. Tuvo como dimensiones las de Empatía (E), Fiabilidad (F), Seguridad (S), Capacidad de respuesta (CR) y Aspectos tangibles (T).

Sus valores calificativos de cada ítem o pregunta tienen una enumeración del 1 al 5; siendo menos el 1 y 5 la mayor puntuación. Los cuestionarios fueron aplicados después de haber concluido la atención del usuario. Posteriormente se elaboró un

cuadro de Excel con los resultados obtenidos para luego ser analizado estadísticamente.

3.6. Método de análisis de datos

Se elaboró un cuadro de Excel con los resultados adquiridos de las encuestas aplicadas previamente, y luego se analizaron. Para las pruebas estadísticas se utilizaron los datos obtenidos previamente por Excel y fueron digitados en el programa SPSS versión 22.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación fue realizada en personas, exige a seguir dicha investigación por medio de un conjunto de principios apoyados en la ética, buscando respeto e integridad de los derechos humanos participantes.

El propósito es entender causas para mejorarlas mediante intervenciones preventivas continuas que sean accesibles, seguras, de calidad, eficaces y efectivas. (The World Medical Association, 2017).

Además, se tuvieron presentes los aspectos éticos de la Universidad César Vallejo, en los artículos 3 al Art. 6. Que nos hablan de la integridad, autonomía, justicia y bienestar de los participantes minimizando cualquier tipo de riesgos. Transparencia, honestidad en el transcurso de la investigación. (Art. 6)

Responsabilidad y competencias científica y profesional (Art. 7,8,9). Y el último y más importante artículo, habla sobre el previo consentimiento informado. (Código de ética en investigación, UCV 2020).

La ética debe estar obligatoriamente presente en los investigadores, sirve para fomentar y cerciorar el respeto a todos los humanos protegiendo su salud y derechos. Se hizo uso del principio de privacidad y confidencialidad de la información mediante los códigos de ética, en la cual los investigadores tienen el deber de guardar y respetar la información personal. Además de solicitar autorización al establecimiento de salud para realizar dicha encuesta. (Salazar et al, 2018)

IV. RESULTADOS

Luego de aplicar el instrumento de investigación en la muestra especificada, se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 1.

Frecuencias del nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

Calidad de atención	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Moderadamente satisfecho		Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	N	%
Malo	8	8%	0	0%	0	0%	8	8%
Bueno	0	0%	19	19%	12	12%	31	31%
Muy Bueno	0	0%	0	0%	61	61%	61	61%
Total	8	8%	19	19%	73	73%	100	100%

Nota: Base de datos del tesista.

De la tabla 1, después de haber aplicado el instrumento se puede deducir que, en los 100 usuarios de la muestra, el 8% de los usuarios consideraron como mala la calidad de atención recibida mostrándose insatisfechos, mientras que el 19% consideraron cómo buena la calidad de atención estando moderadamente satisfechos. Asimismo, el 12% de los usuarios consideraron como buena la calidad de atención mostrándose satisfechos, sin embargo, se tiene una expectativa mayor en relación a la calidad de atención que deberían recibir. Además, el 61% califican como muy buena la calidad de atención recibida estando satisfechos.

Tabla 2.

Frecuencias del nivel de satisfacción y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

Elementos tangibles	Satisfacción del usuario							
	Insatisfecho		Moderadamente Satisfecho		Satisfecho		Total	
	N	%	n	%	Satisfecho	%	n	%
Malo	8	8%	0	0%	0	0%	8	8%
Bueno	0	0%	19	19%	36	36%	55	55%
Muy bueno	0	0%	0	0%	37	37%	37	37%
Total	8	8%	19	19%	73	73%	100	100%

Nota: Base de datos del tesista.

De la tabla 2, se observa que en la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención el 8% de los usuarios la calificaron como mala mostrándose insatisfechos, mientras que el 19% califican como buena estando moderadamente satisfechos. Asimismo, el 36% de los usuarios califican como buena la calidad de atención en la dimensión de elementos tangibles mostrándose satisfechos, sin embargo, se tiene una expectativa mayor en relación a la calidad de atención que deberían recibir. Además, el 37% califican como muy buena la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención recibida estando satisfechos.

Tabla 3.

Frecuencias del nivel de satisfacción y la dimensión de confiabilidad de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Moderadamente satisfecho		Satisfecho			
Confiabilidad	N	%	n	%	n	%	n	%
Malo	8	8%	0	0%	0	0%	8	8%
Bueno	0	0%	19	19%	32	32%	51	51%
Muy Bueno	0	0%	0	0%	41	41%	41	41%
Total	8	8%	19	19%	73	73%	100	100%

Nota: Base de datos del tesista.

De la tabla 3, se observa que en la dimensión de confiabilidad de la calidad de atención el 8% de los usuarios la calificaron como mala mostrándose insatisfechos, mientras que el 19% califican cómo buena estando moderadamente satisfechos. Asimismo, el 32% de los usuarios califican como buena la calidad de atención en la dimensión de confiabilidad mostrándose satisfechos, sin embargo, se tiene una expectativa mayor en relación a la calidad de atención que deberían recibir. Además, el 41% califican como muy buena la dimensión de confiabilidad de la calidad de atención recibida estando satisfechos.

Tabla 4.

Frecuencias del nivel de satisfacción y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Moderadamente Satisfecho		Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	8	8%	0	0%	0	0%	8	8%
Bueno	0	0%	19	19%	11	11%	30	30%
Muy Bueno	0	0%	0	0%	62	62%	62	62%
Total	8	8%	19	19%	73	73%	100	100%

Nota: Base de datos del tesista.

De la tabla 4, se observa que en la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención el 8% de los usuarios la calificaron como mala mostrándose insatisfechos, mientras que el 19% califican como buena estando moderadamente satisfechos. Asimismo, el 11% de los usuarios califican como buena la calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta mostrándose satisfechos, sin embargo, se tiene una expectativa mayor en relación a la calidad de atención que deberían recibir. Además, el 62% califican como muy buena la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención recibida estando satisfechos.

Tabla 5.

Frecuencias del nivel de satisfacción y la dimensión de seguridad de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Moderadamente Satisfecho		Satisfecho			
Seguridad	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	8	8%	0	0%	0	0%	8	8%
Bueno	0	0%	19	19%	8	8%	27	27%
Muy Bueno	0	0%	0	0%	65	65%	65	65%
Total	8	8%	19	19%	73	73%	100	100%

Nota: Base de datos del tesista.

De la tabla 5, se observa que en la dimensión de seguridad de la calidad de atención el 8% de los usuarios la calificaron como mala mostrándose insatisfechos, mientras que el 19% califican cómo buena estando moderadamente satisfechos. Asimismo, el 8% de los usuarios calificaron como buena la calidad de atención en la dimensión de seguridad mostrándose satisfechos, sin embargo, se tiene una expectativa mayor en relación a la calidad de atención que deberían recibir. Además, el 65% califican como muy buena la dimensión de seguridad de la calidad de atención recibida estando satisfechos.

Tabla 6.

Frecuencias del nivel de satisfacción y la dimensión de empatía de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

Empatía	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Moderadamente Satisfecho		Satisfecho			
	N	%	n	%	N	%	n	%
Malo	8	8%	0	0%	0	0%	8	8%
Bueno	0	0%	19	19%	7	7%	26	26%
Muy Bueno	0	0%	0	0%	66	66%	66	66%
Total	8	8%	19	19%	73	73%	100	100%

Nota: Base de datos del tesista.

De la tabla 6, se observa que en la dimensión de empatía de la calidad de atención el 8% de los usuarios la calificaron como mala mostrándose insatisfechos, mientras que el 19% califican cómo buena estando moderadamente satisfechos. Asimismo, el 7% de los usuarios calificaron como buena la calidad de atención en la dimensión de empatía mostrándose satisfechos, sin embargo, se tiene una expectativa mayor en relación a la calidad de atención que deberían recibir. Además, el 66% califican como muy buena la dimensión de empatía de la calidad de atención recibida estando satisfechos.

Hipótesis general:

Formulación de hipótesis estadísticas:

H₀: No existe directa relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud Piura durante el año 2021.

H_i: Existe directa relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud Piura durante el año 2021.

Tabla 7.

Hipótesis general entre el nivel satisfacción y calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

			Variable 1 Satisfacción del usuario	Variable 2: Calidad de atención
Rho de Spearman	Variable 1 Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,840**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Variable 2: Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,840**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Según la referencia de Oseda et ál, 2019, se tiene la siguiente equivalencia:

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

El coeficiente de Spearman obtenido fue de 0,840 que es una correlación positiva fuerte y siendo p-valor: $0.000 < 0.050$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_i).

Concluyéndose que existe una relación positiva fuerte ($\rho=0,840$) y altamente significativa (p-valor $0,000 < 0.050$) entre el nivel de satisfacción y calidad de la atención en el servicio de odontología.

Hipótesis específica 1

Formulación de hipótesis estadísticas:

H₀: No existe directa relación significativa entre el nivel satisfacción y la dimensión de los elementos tangibles en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

H_i: Existe directa relación significativa entre el nivel satisfacción y la dimensión de los elementos tangibles en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

Tabla 8.

Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión de elementos tangibles.

			Variable 1 Satisfacción del usuario	Dimensión 1: Elementos tangibles
Rho de Spearman	Variable 1 Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 100	,750** ,000 100
	Dimensión 1: Elementos tangibles	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,750** ,000 100	1,000 . 100

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

El coeficiente de Spearman obtenido fue de 0,750 que es una correlación positiva fuerte y siendo p-valor: $0.000 < 0.050$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_i).

Concluyéndose que existe una relación positiva fuerte ($\rho=0,750$) y altamente significativa (p-valor $0,000 < 0.050$) entre el nivel de satisfacción y la dimensión de los elementos tangibles.

Hipótesis específica 2

Formulación de hipótesis estadísticas:

H₀: No existe directa relación significativa entre el nivel satisfacción y la dimensión fiabilidad en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

H_i: Existe directa relación significativa entre el nivel satisfacción y la dimensión fiabilidad en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

Tabla 9.

Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión de fiabilidad.

			Variable 1 Satisfacción del usuario	Dimensión 2: Fiabilidad
Rho de Spearman	Variable 1 Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 100	,730** ,000 100
	Dimensión 2: Fiabilidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,730** ,000 100	1,000 . 100

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

El coeficiente de Spearman obtenido fue de 0,730 que es una correlación positiva media y siendo p-valor: $0.000 < 0.050$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_i).

Concluyéndose que existe una relación positiva media ($\rho=0,730$) y altamente significativa ($p\text{-valor } 0,000 < 0.050$) entre el nivel de satisfacción y la dimensión de fiabilidad.

Hipótesis específica 3

Formulación de hipótesis estadísticas:

H₀: No directa relación significativa entre el nivel satisfacción y la dimensión de capacidad de respuesta en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

H_i: Existe directa relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

Tabla 10.

Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión de capacidad de respuesta.

			Variable 1 Satisfacción del usuario	Dimensión 3: Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Variable 1 Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .000 100	,770** ,000 100
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,770** ,000 100	1,000 .000 100

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

El coeficiente de Spearman obtenido fue de 0,770 que es una correlación positiva fuerte y siendo p-valor: 0.000 < 0.050, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_i).

Concluyéndose que existe una relación positiva fuerte (rho=0,770) y altamente significativa (p-valor 0,000 < 0.050) entre el nivel de satisfacción y la dimensión de capacidad de respuesta.

Hipótesis específica 4

Formulación de hipótesis estadísticas:

H₀: No existe directa relación significativa entre el nivel satisfacción y la dimensión seguridad en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

H_i: Existe directa relación significativa entre el nivel satisfacción y la dimensión seguridad en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

Tabla 11.

Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión de seguridad.

			Variable 1 Satisfacción del usuario	Dimensión 4: Seguridad
Rho de Spearman	Variable 1 Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,780**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Dimensión 4: Seguridad	Coeficiente de correlación	,780**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

El coeficiente de Spearman obtenido fue de 0,780 que es una correlación positiva fuerte y siendo p-valor: $0.000 < 0.050$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_i).

Concluyéndose que existe una relación positiva fuerte ($\rho=0,780$) y altamente significativa (p-valor $0,000 < 0.050$) entre el nivel de satisfacción y la dimensión de seguridad.

Hipótesis específica 5

Formulación de hipótesis estadísticas:

H₀: No existe directa relación significativa entre el nivel satisfacción y la dimensión de empatía en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

H_i: Existe directa relación significativa entre el nivel satisfacción y la dimensión de empatía en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

Tabla 12.

Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión de empatía.

			Variable 1 Satisfacción del usuario	Dimensión 5: Empatía
Rho de Spearman	Variable 1 Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 100	,808** ,000 100
	Dimensión 5: Empatía	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,808** ,000 100	1,000 . 100

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

El coeficiente de Spearman obtenido fue de 0,808 que es una correlación positiva fuerte y siendo p-valor: $0.000 < 0.050$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_i).

Concluyéndose que existe una relación positiva fuerte ($\rho=0,808$) y altamente significativa (p-valor $0,000 < 0.050$) entre el nivel de satisfacción y la dimensión de empatía.

V. DISCUSIÓN

Se encontró que el 8% de los usuarios califican como mala la calidad de atención recibida mostrándose insatisfechos. El 19% consideraron cómo buena la calidad de atención estando moderadamente satisfechos, mientras que, el 61% la califican como muy buena la calidad de atención recibida estando satisfechos.

Dichos resultados, de la presente investigación, concuerdan con las investigaciones de diferentes autores, cómo es la de Chuqui (2020) obteniendo un 70% de satisfacción en los usuarios. Así mismo, Salazar L. (2019) en sus resultados mostro que el 63.4% estaban muy satisfechos y el 76.4% consideró la calidad como muy buena. Seguido de Leveau-Merino (2019) quienes en sus resultados mostraron que existe el 73.6% de satisfacción en el centro de salud y 59.6% en el CAP de EsSalud. Igualmente, para Trejo (2016) en su investigación se mostraron los resultados expresando un 95% de alta satisfacción.

También para Akbar & Akhmad (2021) en sus resultados obtuvieron que la calidad del servicio proporciona el más alto nivel de satisfacción. Igualmente, para Tanbakuchi et ál (2018) en los resultados de su estudio se obtuvo que el 77% de usuarios satisfechos. Además, Abkar H., & Pasiga (2017) en los resultados de su estudio se obtuvo que los pacientes estaban satisfechos con los servicios ofrecidos en las dimensiones estudiadas. Para Khattak et ál (2017), se obtuvo en sus resultados que el 74.8% estaba satisfecho.

Por su parte, Al saffan et ál (2019) en su estudio da por concluido según sus resultados reportados que la clínica dental universitaria fue exitosa en lograr la satisfacción de los participantes con respecto a los servicios, personal, tratamiento y tarifas. Proponen que se debe realizar una evaluación de la satisfacción del paciente continuamente en intervalos regulares para mantener un alto porcentaje de satisfacción y para una mayor mejora, además es necesario realizar más estudios cualitativos para determinar los factores emocionales, perceptivos y sociales de la satisfacción del paciente dental con el cuidado dental. En general, la mayoría de los participantes se mostraron satisfechos con los servicios recibidos y solo el 10% estaban insatisfechos, lo que es similar al presente estudio que muestra que el 6% estaban insatisfechos.

A pesar de que todas las anteriores investigaciones se han realizado en entornos diferentes, algunos en clínicas especializadas y otros en centros de salud se han visto resultados positivos acerca del nivel de satisfacción y calidad de atención que ofrecen. Con ello, se puede corroborar la teoría de Salazar L. (2019) dónde refiere que, el estar satisfecho o no, influye en el paciente de modo a que acuda al establecimiento, la disponibilidad, acuda a sus citas programadas y recomiende el servicio. No sólo depende de la tecnología que posea el establecimiento, sino también del comportamiento y desempeño apropiados del médico y el personal. Asimismo, para Aldosari (2017) en donde indica que, las instalaciones en la clínica dental, como, por ejemplo, la limpieza, higiene, la comodidad de los asientos, como el tiempo de espera, la comunicación del personal influyen en la satisfacción del paciente. Esto concuerda con los datos obtenidos en la presente investigación, ya que la mayor parte de los encuestados se sintieron satisfechos con el servicio brindado.

En ese sentido, coincidiendo con la teoría de Tanbakuchi et ál (2018) y Bazan Abarca, S. (2018) dónde indican que, el conocer el nivel de satisfacción es imperativo para brindar información relevante sobre la situación actual del servicio, generar respuestas por parte de la gerencia y así contribuir a la optimización de los recursos, eliminar deficiencias y corregirlos. Se propone que, con los resultados obtenidos de esta investigación, se pueda crear estrategias para optimizar la calidad de atención y por ende la satisfacción del usuario.

Por otra parte, hay investigaciones que difieren con los resultados, en la investigación de Rivera L. (2019) se obtuvo en sus resultados un 68.24% de insatisfacción de acuerdo a la calidad de atención. Cómo también en la investigación de Lara et ál (2021) sus resultados mostraron que el 88.6% fueron pacientes insatisfechos.

De acuerdo con los resultados encontrados en la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención y la variable satisfacción, se mostró una respuesta proveniente de los usuarios que acuden a un centro de salud de Piura, el 8% de los usuarios la calificaron como mala mostrándose insatisfechos, mientras que el 19% califican cómo buena estando moderadamente satisfechos. Además, el 37%

califican como muy buena la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención recibida estando satisfechos. Encontrándose de acuerdo con lo propuesto por (Jesús 2017), en su estudio se encontró que en la dimensión de elementos tangibles y satisfacción obtuvo un el 41.1% evidenciándose una buena calidad, concluyendo así que los usuarios del centro odontológico se encuentran satisfechos por la atención brindada. Asimismo, para Chuqui (2020) en su investigación se mostró un 60.2% de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles.

También, para Salazar L. (2019), en su investigación se encontró que el 68.85% se consideró muy bueno en la dimensión de elementos tangibles. Igualmente, para Al Saffan et ál (2019) en su estudio mostraron un aspecto importante como fue la apariencia del personal y actitud. La mayoría de los participantes del estudio se mostraron satisfechos con el proveedor tratante en un 80% y un 81% acordó que el médico tratante y el personal de apoyo fueron compasivos y cariñosos, lo cual es relativamente alto y similar al presente estudio. Estos resultados tienen un mayor porcentaje que los resultados obtenidos en esta dimensión. De acuerdo con la teoría de Costa Sinacay I. Murga Ramírez, G. (2017). La calidad de atención en el área odontológica tiene como finalidad solucionar los problemas que padece el usuario, trabajando en un espacio apto, con una buena infraestructura, tecnología actual, insumos, materiales en estado óptimo ejerciéndolo con ética y profesionalismo. Por ende, esta teoría y la presente investigación cumplen con brindar una atención de calidad dando solución a los problemas orales del usuario, debido a esto, que los usuarios se encontrados satisfechos y medianamente satisfechos.

Por el contrario, a los resultados obtenidos, en la investigación de los autores Lara et al (2021) se encontró la dimensión de aspectos tangibles un porcentaje del 67.74% de insatisfacción, proponiendo implementación de acciones de mejoras y/o formular un proyecto de mejora continua cómo mínimo anualmente.

Según los resultados hallados en la dimensión de confiabilidad de la calidad de atención y satisfacción se obtuvo que, el 8% de los usuarios la calificaron como mala mostrándose insatisfechos, mientras que el 19% califican cómo buena estando moderadamente satisfechos. Además, el 41% califican como muy buena

la dimensión de confiabilidad de la calidad de atención recibida estando satisfechos. El resultado obtenido del estudio es favorable junto al estudio de Al Saffan et ál (2019) ya que la mayor parte de los encuestados estaban satisfechos con el proveedor de tratamiento (80%), tarifas del tratamiento, limpieza y el personal de apoyo fue compasivo y afectuoso, además, la mayor parte de los participantes estaban satisfechos con los servicios obtenidos en la clínica. Para Trejo (2016) su resultado mostro una alta satisfacción del paciente del 95% pero en sus dimensiones, se observó mayor insatisfacción por confiabilidad 33,3% y empatía 30,8%. Cuando nos hablamos de la dimensión fiabilidad, nos referimos según Parasumaran citado por Daza (2019), a evaluar el interés del personal dando así solución a la problemática presentada, estando comprometidos con el paciente en su atención, orientación y horarios establecidos. A partir de ello, se deduce que la presente investigación e investigaciones que tienen resultados favorables, cumplen de manera correcta en todos los aspectos anteriormente mencionados. A comparación de los resultados desfavorables.

Resultados contrarios con los resultados adquiridos, cómo en el estudio de Lara et ál (2021) que obtuvo en la dimensión fiabilidad un valor de 49.29% de insatisfacción. Concordando con Leveau-Merino (2019) en la dimensión de fiabilidad se halló el 45.9 % de insatisfacción refiriendo que el establecimiento no presenta con un mecanismo para la atención de quejas o reclamos. Con la teoría anterior, podemos deducir que esto puede deberse a la desorganización, incumplimiento por parte del profesional, falta de interés.

La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción se obtuvo que, el 8% de los usuarios la calificaron como mala mostrándose insatisfechos, mientras que el 19% califican cómo buena estando moderadamente satisfechos. Además, el 62% califican como muy buena la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención recibida estando satisfechos. Según los resultados de la investigación concuerdan con Anang et ál (2019) en el que obtiene un 87,12% de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta. Cuando hablamos de capacidad de respuesta, para Parasuraman (1988), está ligada a la disposición del profesional a fin de ofrecer un servicio efectivo y rápido.

Concordando con el presente estudio en el que se observó que el 62% se mostraron satisfechos y calificaron cómo muy buena la calidad de atención.

El resultado de esta dimensión, es desfavorable con los resultados encontrados cómo es el estudio de Dopeykar et ál (2018) en el que demuestra que hay una brecha en la dimensión capacidad de respuesta estando insatisfechos los usuarios encuestados. Proponen una planificación adecuada, priorizar los servicios y revisar los procesos en función de las expectativas de los pacientes. También, en la investigación de los autores Lara et al (2021) se encontró la dimensión de capacidad de respuesta presentó un 69.12% estando insatisfechos.

En la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción, se obtuvo que, el 8% de los usuarios la calificaron como mala mostrándose insatisfechos, mientras que el 19% califican cómo buena estando moderadamente satisfechos. Además, el 65% califican como muy buena la dimensión de seguridad de la calidad de atención recibida estando satisfechos. Este estudio está de acuerdo con la investigación de Matos E. (2019), encontrando que el usuario tiene expectativas elevadas en la dimensión seguridad que se basa en un correcto diagnóstico y tratamiento, además de seguridad y buena disposición que el profesional tenga para resolver dudas.

En ese sentido, coincidiendo con el estudio de Leveau-Merino (2019) en el que se encuentra un porcentaje superior en cuanto a satisfacción en la dimensión de seguridad con 83,5% siendo satisfechos respectivamente ya que el personal que los atiende les inspira confianza, mientras que el 34.5% se encuentra insatisfecho debido a que el personal de salud no le realizó un examen minucioso y completo. Asimismo, para Chuqui (2020) en su investigación se mostró un 80.4% de satisfacción en la dimensión seguridad. Igualmente, para Salazar L. (2019), en su investigación se encontró que el 73.17% se consideró muy bueno la dimensión seguridad.

De acuerdo con Doykepar et ál (2017), los resultados del estudio muestran que la media más alta de las expectativas de los pacientes se relacionó con la dimensión seguridad. Pero, por otro lado, en el ítem de “confianza en las habilidades del odontólogo” mostro una brecha negativa. Asegurando que, para aumentar la satisfacción de los pacientes y mejorar el servicio calidad, los administradores de

la clínica deben tratar de informar a los pacientes sobre el conocimiento de los empleados y capacidades para así aumentar la confianza de los pacientes, respetando la privacidad de los pacientes, mostrando amabilidad y respeto, buen comportamiento hacia ellos, además de explicar las condiciones médicas y enfermedades a los pacientes puede aumentar seguridad y su satisfacción y, finalmente, mejorar la calidad de los servicios prestados.

Al respecto, Tashkandi et ál 2017, encontró que la calidad del tratamiento dental entregado, la profesionalidad del personal, habilidades de comunicación y explicación del tratamiento propuesto fueron las áreas de fuerza. Mientras que el sistema de citas, tiempo de espera y finalización de tratamiento de manera oportuna requieren atención y mejoras. Cuando hablamos de seguridad nos referimos según Parasuraman citado por Daza (2019), al intelecto de los profesionales, gentileza, utilizando buenos modales de modo de crear seguridad, confianza. Para la OMS (2020), la define como un principio básico que está incluido en la calidad de atención ya que en cada procedimiento existe un grado de peligro. Por lo tanto, los resultados de las investigaciones descritas y la presente investigación las cuales poseen resultados favorables, estando satisfechos con una calidad de atención muy buena, deduciendo que el servicio ofertado les genera confianza y garantía.

Por el contrario de los resultados obtenidos, en la investigación de los autores Lara et al (2021) se encontró la dimensión de seguridad con un porcentaje del 54.02% insatisfacción debido a que el profesional no les ofrece el tiempo necesario para aclarar dudas sobre su salud.

En la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción, se obtuvo que, el 8% de los usuarios la calificaron como mala mostrándose insatisfechos, mientras que el 19% califican cómo buena estando moderadamente satisfechos. Además, el 66% califican como muy buena la dimensión de empatía de la calidad de atención recibida estando satisfechos. Este estudio está de acuerdo con la investigación de Rai et al (2019) en la que se hallaron satisfechos con la calidad de atención en general y con la dimensión empatía de la misma. Estos resultados corroboran la teoría de Costa Sinacay I. Murga Ramírez, G. 2017, los cuales proponen que la calidad de atención en el área odontológica tiene como propósito el ofrecer un trato

agradable, afectuoso hacia el paciente, ejerciendo con ética y profesionalismo. Para Parasuraman, esta dimensión se define como la capacidad de escuchar atentamente al resto, dialogar y estar preparado para proponer alternativas a fin de encontrar una solución. De acuerdo a estas teorías, las investigaciones descritas y la presente investigación obtuvieron resultados favorables, deduciendo así que cumplen con la teoría descrita.

Resultados contrarios con los resultados obtenidos, cómo en la investigación de los autores Lara et al (2021) se encontró la dimensión de empatía con un porcentaje del 66.44% insatisfechos, dado que en la pregunta 11 los usuarios marcaron estar insatisfechos que el personal los trate con paciencia, amabilidad y respeto. Con estos resultados desfavorables de estas investigaciones, se puede deducir que se evidencia un problema en el trato que se le brinda a los usuarios por parte de los trabajadores.

Además de Rodríguez V. (2017) en su investigación se observó que en la dimensión de empatía el 46.1% presentó un nivel de satisfacción desfavorable, mientras que 25.5% fue favorable y 28.4% regular. Igualmente, para Dokeypar et ál (2017) en sus resultados mostraron que la media más baja fue la dimensión empatía, lo que indica que los proveedores no habían prestado suficiente atención a las opiniones y puntos de vista de los pacientes. Esta brecha negativa implica que las percepciones de los pacientes eran inferiores a sus expectativas en todas las dimensiones estudiadas y estuvo lejos de obtener la satisfacción de los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud Piura durante el año 2021.
2. El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud Piura durante el año 2021.
3. El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud Piura durante el año 2021.
4. El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud Piura durante el año 2021.
5. El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con la dimensión de seguridad de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud Piura durante el año 2021.
6. El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con la dimensión de empatía de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud Piura durante el año 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Según los resultados adquiridos en la investigación, se hace referencia de las siguientes recomendaciones:

A la Dirección Regional de Salud, Piura realizar más estudios sobre satisfacción y calidad del servicio dental además de hacer comparaciones entre otras instituciones y niveles de atención. Además de incluir a los pacientes analfabetos, pacientes con habilidades especiales al cuidado de su tutor y acompañantes de menores.

Al jefe del Centro de Salud, que gestione la aplicación de un instrumento estandarizado para poder medir la satisfacción y calidad de atención así optimizar los resultados de los servicios deficientes del mismo.

Al servicio de Odontología del centro de Salud estar atentos a la atención del usuario para impedir la disminución de la calidad de atención alcanzada.

Al Centro de Salud, se recomienda la promoción de capacitaciones al personal sanitario y administrativo, con el fin de incitar a mejorar la productividad, desempeño laboral y rendimiento.

REFERENCIAS

- Abdullah Aldosari, M., Tavares, M., Gonzaga MattaMachado, A., & Guimarães Abreu, M. (2017). Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. *PLOS One*. 12(11): e0187993.
- Akbar H., & Pasiga B. (2017) Patient Satisfaction Level with Health Care Quality at Dental Hospital of Hasanuddin University. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR), Volumen (127, 8th) International Conference of Asian Association of Indigenous and Cultural Psychology*.
- Akbar H. & Akhmad H. (2019) The Association of Dental Health Services Quality with Patient Satisfaction Level in Indonesia. *Sys Rev Pharm. A multifaceted review journal in the field of pharmacy*. Vol (12, Issue 1) 1-10.
- Anang, Fitri Haryanti, Andreasta Meliala (2019) Quality of dental care services and satisfaction of patients visiting dental treatment center of Kahuripan public health center, Tawang sub district, Tasikmalaya city. *Majalah Kedokteran Gigi Indonesia* Vol 5 (No 2). ISSN 2460-0164 (print), ISSN 2442-2576.
- Al Saffan, A., Babsail, R., Al Shilawy, Y., Alsoqair, Y., Murshid, L., & Alshehri, R. (2019). Patient's satisfaction with dental clinics and treatment at Riyadh Elm University. *Saudi Journal Of Oral Sciences*, 6(2), 72.
- Alfaro Ortiz, B. (2021). Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. *Crea Ciencia Revista Científica*, 13(2), 47-60.
- Al Mutairi MA. (2016) Parents' satisfaction with pediatric dental care provided by dental college, 2Riyadh. *J Int Soc Prev Community Dent* 2016;6:542-8
- Aman B, Abbas F. (2016) Patient's perceptions about the service quality of public hospitals located at district Kohat. *J Pak Med Assoc* 2016;66:72-5.
- Arias Gonzales, J. y Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación (1^a ed., Págs. 66-79). Enfoques Consulting EIRL.

- Atachao Vila, K. (2017) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de salud. Universidad César Vallejo].
- Ávila Bustos, T. X. (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. [Tesis para obtener el título de Magíster en Administración de Empresas mención Planeación. Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
- Bahadori, M., Dopeykar, N., Mehdizadeh, P., Ravangard, R., Salesi, M., & Hosseini, S. (2018). Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dental Research Journal*, 15(6), 430-436.
- Bazán Abarca, S. (2018) Calidad de atención al usuario externo clínica dental de la universidad tecnológica de los andes 2018. Tesis para optar al grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud. Universidad San Martín de Porres.
- Bellido Boza, L., Murillo, J.P, Huamani Ñahuinlla, P., Gamica Pinazo, G., Munares García, O., Del Carmen, J. (2019) Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *An Fac med*. 2019;80(3):288-97 / DOI: <https://10.15381/anales.803.16846>
- Bordin, D., Fadel, C., Moimaz, S., Garbin, C. y Saliba, N., (2017) Estudo comparativo da satisfação de usuários e profissionais da saúde com o serviço público odontológico. *Ciência & Saúde Coletiva* , 22 (1), pp.151-160.
- Cacho Sánchez, C. I. (2021) Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Art´C. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud. Universidad César Vallejo].

- Castillo Mori, Y., Dávila García, D., Casaro Enriquez, G., Torres Anaya, (2018) Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Rev. cuerpo méd.* HNAA 11(3).
- Chuqui Fernandez, K. (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud. Universidad César Vallejo].
- Costa Sinacay, I. y Murga Ramírez, G. P. (2017) Calidad de la Atención Odontológica y su Relación con la Fidelización del Paciente. Laredo. [Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de la salud. Universidad César Vallejo].
- Daza, G. A. (2020). Evaluación para la Satisfacción del Cliente Modelo Servqual aplicado en una Entidad Financiera. Repository UMNG.
- De la Cruz Lara, J (2018). Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Justicia Paz y vida en el Distrito de el Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018. [Tesis para obtener el título profesional de Cirujano Dentista. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
- Espejo Loyola, D. (2017) 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 de Porres. [Tesis para obtener el título de Cirujano Dentista. Universidad Peruana Cayetano Heredia].
- Espinoza Villanueva, D. L. (2018) El impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del paciente en la clínica dental del sur delgado en la Ciudad de Arequipa. [Tesis para optar el grado académico de maestro en Administración de negocios. Universidad Católica de Santa María].
- González Meléndez, R., Cruz Palma, G., Zambrano Villarreal, L., Quiroga García, M., Palomares Gorham, P., & Tijerina González, L. (2019). Calidad en la

atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense*, 2019, 4 (Suppl 1) , 76-78.

Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. (2012) Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. [Archivo PDF]. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Henríquez Tejo, R. B & Cartes Velásquez, R. A. (2016). Patient´s perceptions about dentists. A literatura review. *Odontoestomatología*, 18(27), 16-24.

Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Education.

Ibrahim, N., Enn, N., & Husein, A. (2017). Patient's perceived Satisfaction towards Dental Treatment provided by Undergraduate Students. *Madridge Journal Of Dentistry And Oral Surgery*, 2(2), 59-64.

Isuiza Sinti, A. (2020). Nivel de satisfacción de usuarios externos atendidos por profesionales de enfermería en las Ipress I-4 Bellavista Nanay e Ipress I-4 Nauta. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Universidad Privada de la Selva Peruana].

Jesús Herrera, F. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Tesis para optar el grado académico de maestro en Gestión de los servicios de la salud. Universidad César Vallejo].

Lara Alvarez, J., Hermoza Moquillaza, R., & 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.

Leveau Alva, C. C. y Merino Ruiz, J. R. (2019). Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud, Iquitos 2019 [Tesis para optar el título

profesional de Cirujano Dentista. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana].

Martínez Piña, D., Ayala Picazo, M., & Villatoro Martínez, A. (2019). Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales. *Revista Nacional De Odontología*, 16(1), 1-18.

Matos Enriquez, I. (2019) Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de una clínica odontológica privada, sede Huancayo. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Continental].

Mamani 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. [Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista. Universidad Nacional del Altiplano].

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R. Palacios Vilela, J. J., Romero Delgado H. U. (2018) Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. (5a. Edición). Ediciones de la U.

Oseda G., Cuba C., Uribe H., Durán C., Oseda G., Angoma A. (2019). Teoría y Práctica de la investigación científica (1era edición). Soluciones Gráficas.

Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. (1988) SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1):12-40.

Rai, N., Tyrrell, H., Carey, C., & Tiwari, T. (2019). Patient perceptions in quality of care: report from university veterans clinic. *BMC Oral Health*, 19(1).

Ramírez Auris, N. D. y Álvarez Ramírez, C. M. (2015) Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el centro de salud, los Olivos. [Tesis para obtener el grado de maestro. Universidad César Vallejo, Lima.]

- Ramírez Pérez, E. G (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud. Universidad César Vallejo].
- Rentería Ortiz, J. M., Valiente Capuñay, Z. DP. (2019) Calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo. [Tesis para optar el título de Cirujano Dentista), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
- Rodríguez Villegas, D. (2017). Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital referencial de Ferreñafe. [Tesis para obtener el título de Cirujano Dentista. Universidad Señor de Sipán].
- Saavedra Paye, J. A. (2021) Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en un centro de salud de San Martín de Porres. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud. Universidad César Vallejo].
- Salazar Huamán, C. 2017. Nivel de satisfacción del paciente en el servicio de Odontología del Centro de Salud Tambo La Mar, Ayacucho. [Tesis para obtener el grado académico de maestro. Universidad César Vallejo].
- Salazar Lazo, J.E. (2018) Satisfacción de los usuarios externos respecto a la calidad de atención en una clínica odontológica de Huancayo. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión de los servicios de la Salud. Universidad Peruana Los Andes].
- Salazar Raymond, M. B., Icaza Guevara, M. DF. & Alejo Machado, O. J. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311.
- Samad, R., Akbar F.H., Pasiga B.D., Pratiwi, R., Anwar A.I., Djamaluddin, N., (2018) Evaluation of patient satisfaction on quality of public dental health service from different dimensions in Indonesia. *Pesqui Bras Odontopediatria Clín Integr* 2018;18:1-8.

- Syed, S. B., Leatherman, S., Mensah-Abrampah, N., Neilson, M., & Kelley, E. (2018). Improving the quality of health care across the health system. *Bulletin of the World Health Organization*, 96(12), 799. <https://doi.org/10.2471/BLT.18.226266>
- IBM SPSS Spftware. Software SPSS. (2021). Consultado el 25 de octubre de 2021. <https://www.ibm.com/pe-es/analytics/spss-statistics-software>
- Tanbakuchi, B., Amiri, M., & Valizadeh, S. (2018). Level of Satisfaction of Patients With Dental Care Services Provided by Dental Clinic of Shahrekord University. *International Journal Of Epidemiologic Research*, 5(4), 123-127.
- Tashkandi FS, Hejazi LO, Lingawi HS. (2017) Patients' satisfaction with dental care services provided by educational dental hospital. *International Journal of Health Science and Research*, 7(6):135-142. ISSN: 2249-9571
- Torres E.A, Delgado Morales F.N., Rodríguez M.J. (2020) Relación entre la calidad de los tratamientos de ortodoncia finalizados y la satisfacción en pacientes atendidos en la Universidad Santo Tomás desde 2018 hasta 2019. *Revista Nacional de Odontología*. (2020); 16(2), 1-18.
- Torres Gonzales, G. & León Manco, R. (2015) Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatol Herediana*. 2015 Abr-Jun;25(2):122-132.
- Trejo del Castillo, Y. (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. [Tesis para obtener grado de maestro. Universidad Privada Norbert Wiener].
- Valero Zuñiga, C. (2017) Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el centro de salud san sebastian. [Tesis para optar al título profesional de Cirujano Dentista. Universidad Andina del Cusco].

Vásquez, G., Silva, M., Fuentes, J., Chahin, M. & Santibañez, J. (2016)
Instrumento para medir Satisfacción de pacientes sobre atención clínica
odontológica. *Int. J. Odontostomat.*, 10(1):129-134.

WHO | *Management of quality of care: User satisfaction*. Who.int. (2020).

Retrieved 14 December 2020, from

<https://www.who.int/management/quality/satisfaction/en/>.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones: Marque (X) en una de las siguientes alternativas por cada pregunta acuerdo a su opinión. Según la leyenda:

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

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO		ESCALA				
Nº	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando le atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la Atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va a realizar en el tratamiento.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					

13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted cumple con acudir a sus citas					
17	Usted participa activamente en las actividades de saludbucal que organiza el centro de salud					
18	Usted trata con respeto al dentista					
19	Usted comprende los límites que se brinda en la atención Dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCIÓN

Instrucciones: Marque (X) en una de las siguientes alternativas por cada pregunta acuerdo a su opinión. Según la leyenda:

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

CALIDAD DE ATENCIÓN		ESCALA				
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.					
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3	El personal de salud del centro suelen estar bien presentables(tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)					
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos paradiscapitados.					
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias(sismo, incendios)					
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para elservicio dental.					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden dellegada					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en elcentro de salud es adecuada.					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de saludcuenta con el libro de reclamaciones.					

12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.					
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
15	El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios					
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.					
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes					
	EMPATIA	1	2	3	4	5
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.					
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia					
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad					
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha:

Yo

DNI:.....Domiciliado en.....

Mediante la presente, usted ha sido invitado a participar del estudio:

“Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos y calidad del servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021”.

En base de recolección de esta información se crearán conocimientos basados en optimizar la calidad de atención. Doy mi consentimiento para participar de la investigación. Además, he sido informado que la información es confidencial, sé que puedo pedir información sobre el resultado de este estudio cuando este haya concluido.

Firma del participante

ANEXO 3: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES
NIVEL DE SATISFACCIÓN	La satisfacción se puede definir como la sensación resultante tras la comparación del resultado y cumplimiento de expectativas durante y después de un servicio proporcionado.	El nivel de satisfacción es una variable en la cual se consideran las dimensiones como fiabilidad, validez y lealtad con escalas del 1 al 5, siendo 1 la menor puntuación y 5 la mayor.	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio ofrecido, seguridad, ambiente.	1 al 8	Ordinal	Satisfecho (73-100)
			Validez	Atención de calidad y eficiencia.	9 al 15		Moderadamente satisfecho (47-72)
			Lealtad	Compromiso y participación por parte del usuario, respeto, límites, motivación.	16 al 20		Insatisfecho (20-46)

ANEXO 4: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES
CALIDAD DE ATENCIÓN	Es la percepción por parte del usuario de lo que desea sea cumplido, es decir que el tratamiento cumpla las expectativas que tiene el usuario antes y después de recibir la atención.	Es una variable que considera las dimensiones cómo empatía, fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad	Elementos tangibles	Estado y limpieza de las infraestructuras, Presentación del personal de salud. (Ítems 1 al 7)	Ordinal	Malo (30-70) Bueno (71-110) Muy bueno (111-150)
			Fiabilidad	Desempeño del trabajo y resolución de problemas. (Ítems 8 al 13)		
			Capacidad de Respuesta	Disposición y rapidez para la atención inmediata. (Ítems 14 al 18)		
			Seguridad	Cumplimiento de las medidas de bioseguridad. (Ítems 19 al 23)		
			Empatía	Amabilidad en la atención. Cumplimiento de horarios. (Ítems 24 al 30)		

ANEXO 5: SOLICITUD AL CENTRO DE SALUD I-4 CONSUELO DE VELASCO



MINISTERIO DE SALUD
DISA PIURA

E.S. I-4 CONSUELO DE VELASCO

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

Piura, 07 de Setiembre de 2021.

OFICIO N° 585 - 2021-GOB.REG.CSM-ESI4CV.

A : JASMYN XIOMARA CISNEROS QUINTANA.
ASUNTO : Aceptación a su solicitud.
REFERENCIA : Su solicitud del 06/09/2021. Reg. 463.

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y a la vez visto su documento de la referencia, esta Jefatura da por aceptada su solicitud de iniciar su trabajo de investigación titulado "Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos y calidad del servicio de odontología en el E.S.I-4 Consuelo de Velasco – Piura 2021", a realizarse a partir de la fecha en nuestras instalaciones. Debiendo de coordinar con la responsable de odontología para que le indique las medidas de bioseguridad a adoptar.

Lo que hago de su conocimiento para los fines pertinentes; sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



PERU
Dr. Neptali Vite Huancas
EDICO JEFE E.S.14 Consuelo de Velasco

C.C.- Archivo
NVH/jjj.

" CUIDA TU SALUD Y LA DE TU FAMILIA ¡VACUNATE YA! "

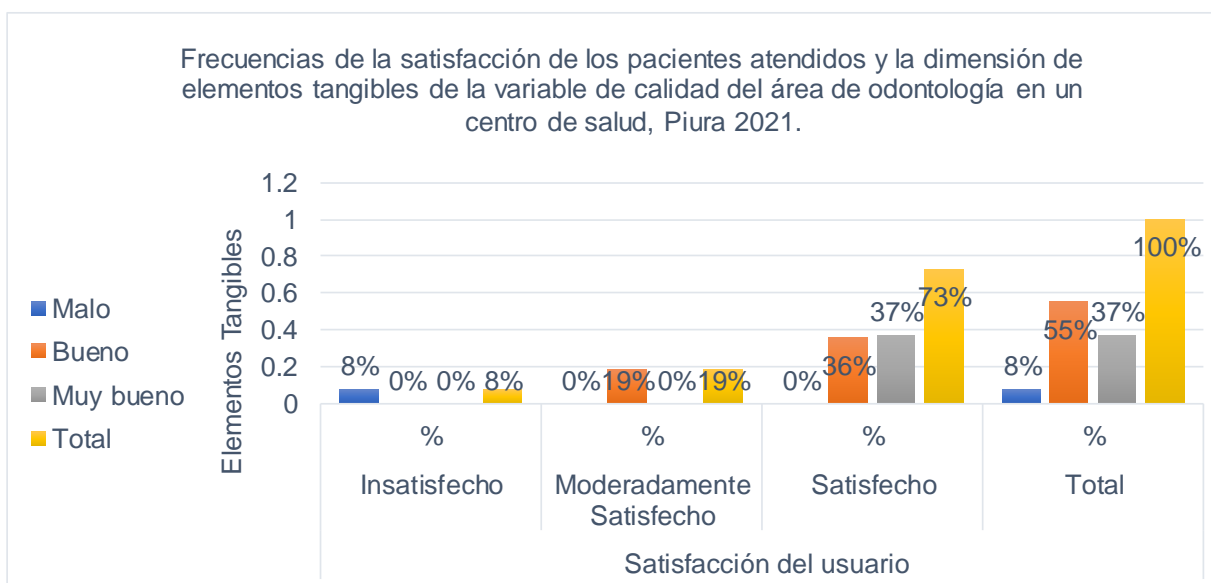
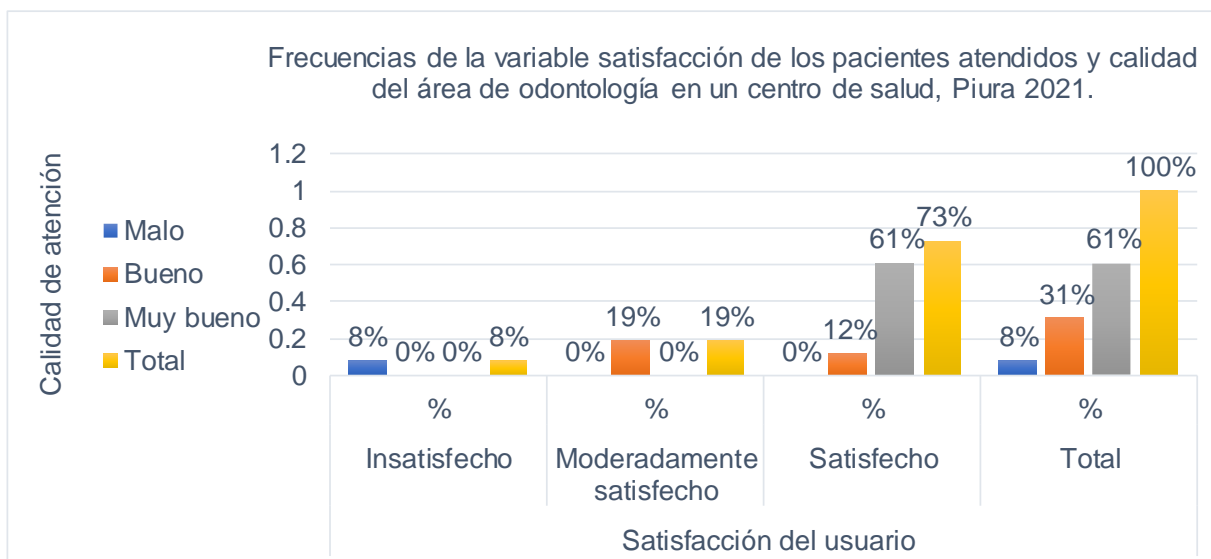
ANEXO 7: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de y calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021?</p>	<p>general identificar el nivel de satisfacción y calidad del servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.</p> <p>Cómo objetivos específicos se plantearon; Identificar el nivel de satisfacción y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención en el servicio de</p>	<p>ANTECEDENTES:</p> <p>Lara et ál (2021), su objetivo fue determinar la satisfacción de personas que acuden al servicio dental en un hospital. El instrumento a utilizar fue el cuestionario SERVQUAL modificado a 702 participantes. Resultados arrojaron</p>	<p>Existe directa relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud Piura durante el año 2021.</p> <p>Cómo hipótesis específicas se plantearon las siguiente: Hipótesis específica 1: Existe directa relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de los elementos tangibles en el</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>SATISFACCIÓN</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>LEALTAD</p> <p>VALIDEZ</p> <p>CONFIABILIDAD</p> <p>Con una escala de medición ordinal, con niveles: Deficiente (20-46), Eficiente (47-72) y Muy</p>	<p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Según el diseño de investigación es de tipo no experimental.</p> <p>Según su propósito este presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo.</p> <p>Según su dirección en el tiempo el presente trabajo de investigación es transversal.</p>

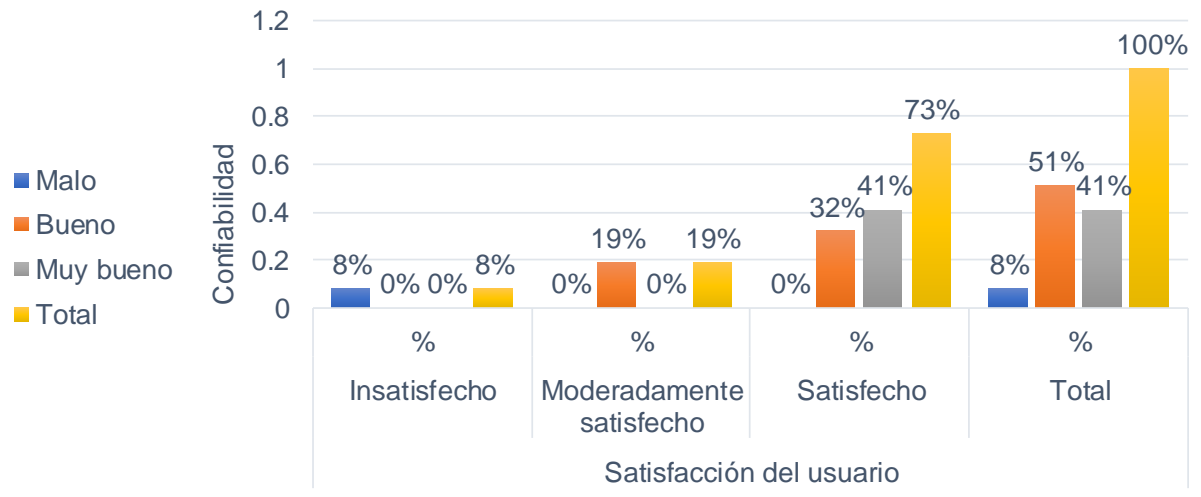
	<p>odontología en un centro de salud; Identificar el nivel de satisfacción y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud; Identificar el nivel de satisfacción y la dimensión de seguridad de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud; Identificar el nivel de satisfacción y la dimensión de</p>	<p>que el 88,6% fueron pacientes insatisfechos. Concluyéndose que la mayor parte de pacientes atendidos por el servicio dental estaban insatisfechos. Leveau-Merino (2019), realizó un estudio con el propósito de comparar y determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud.</p>	<p>servicio de odontología en un centro de salud. Hipótesis específica 2: Existe directa relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad en el servicio de odontología en un centro de salud. Hipótesis específica 3: Existe directa relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de capacidad de respuesta en el servicio de odontología en un centro de salud. Hipótesis específica 4: Existe directa relación significativa entre el nivel de satisfacción y la</p>	<p>eficiente (73-100). VARIABLE 2 CALIDAD DIMENSIONES: ELEMENTOS TANGIBLES FIABILIDAD CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGURIDAD EMPATÍA Con una escala de medición ordinal, con niveles: malo (30-70) bueno (71-110) y muy</p>	
--	---	---	--	---	--

	<p>empatía de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud. Identificar el nivel de satisfacción y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud.</p>	<p>Jesús (2017), con el objetivo determinar la relación entre usuarios externos satisfacción y atención dental de calidad en un centro de salud.</p>	<p>dimensión de seguridad en el servicio de odontología en un centro de salud. Hipótesis específica 5: Existe directa relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de empatía en el servicio de odontología en un centro de salud.</p>	<p>bueno (111-150).</p>	
--	--	--	--	-------------------------	--

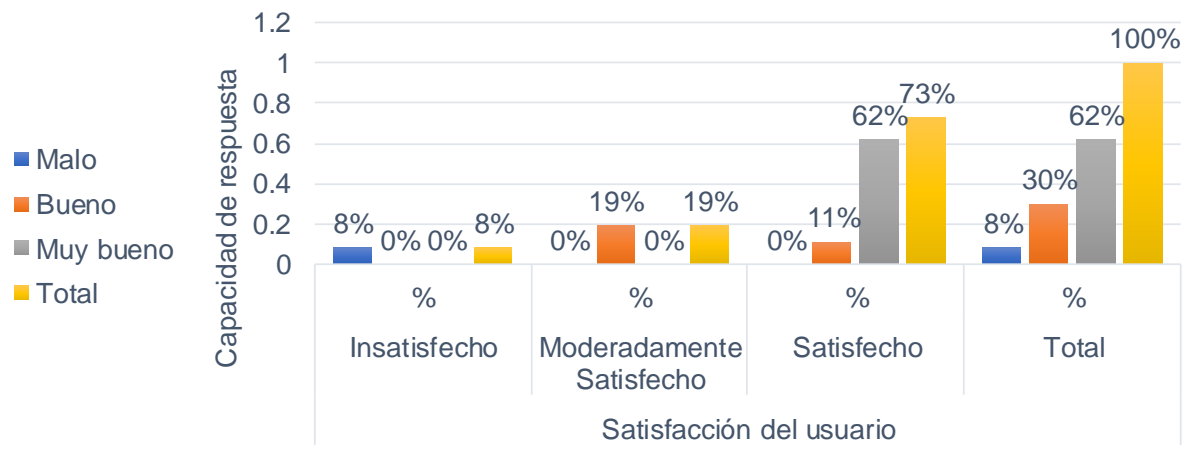
ANEXO 8: GRÁFICOS DE LOS RESULTADOS



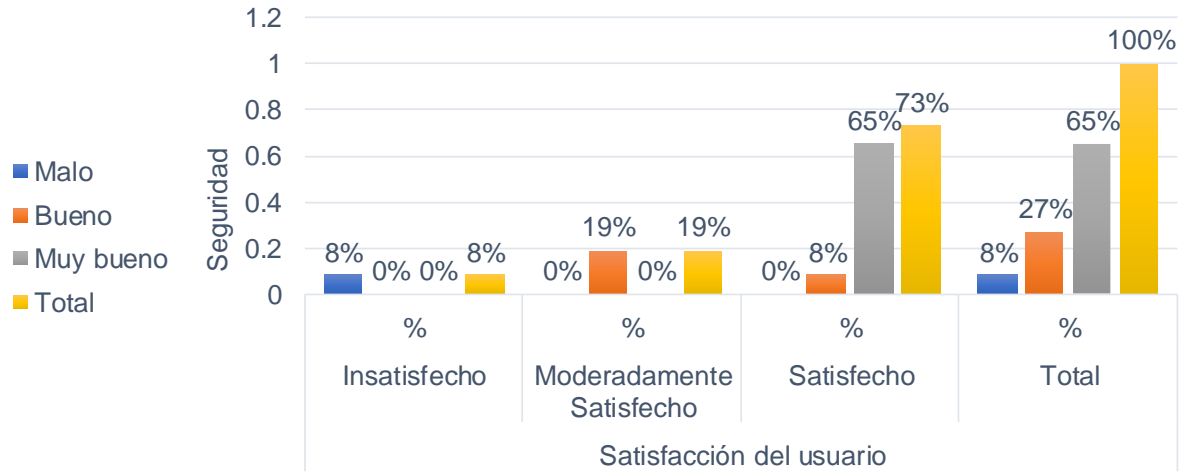
Frecuencias de la satisfacción de los pacientes atendidos y la dimensión de confiabilidad de la variable de calidad del servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.



Frecuencias de la satisfacción de los pacientes atendidos y la dimensión de capacidad de respuesta de la variable de calidad del servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.



Frecuencias de la satisfacción de los pacientes atendidos y la dimensión de seguridad de la variable de calidad del servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021



Frecuencias de la satisfacción de los pacientes atendidos y la dimensión de empatía de la variable de calidad del servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021.

