



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Percepción de la Satisfacción y Calidad de Servicios en un
Centro Odontológico en La Unión, Piura 2021**

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

AUTORA:

Ramirez Flor, Dora Joissy ([ORCID:0000-0001-7477-4170](https://orcid.org/0000-0001-7477-4170))

ASESORA

Dra. Valenzuela Ramos, Marisel Roxana ([ORCID: 0000-0002-1857-3937](https://orcid.org/0000-0002-1857-3937))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Políticas y Gestión en Salud

PIURA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres; Luis y Micaela, por ser apoyo constante y brindarme siempre la confianza para continuar.

A mis hijos; Sebastian, Mathías y Alison, por su amor y sus risas, por ser el remanso que necesitaba en los días más atareados, sé que me comprendieron más de lo que podría yo misma.

A Miguel, mi pareja, por elegir tomar mi mano en este camino, por poner el hombro y entrega cada vez que lo requería, por ser mi hogar.

A mis hermanos, por su apoyo y preocupación constante, por ser buenos hermanos y tíos grandiosos.

Dora Joissy Ramírez Flor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme avanzar y por las bendiciones que he recibido, a mis padres por todo lo que han hecho por mí, por nosotros, por su presencia, no me alcanzará la vida para agradecerles, a mi pareja e hijos porque hemos caminado esto juntos y un agradecimiento especial a mis docentes por sus enseñanzas, sus consejos, amistad y reconocimiento, los valoro tanto, fue lo mejor que recibí de ustedes.

Dora Joissy Ramírez Flor

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	4
III.METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población(criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV.RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de operacionalización de variables.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

Anexo 3. Cálculo del tamaño de la muestra.

Anexo 4. Validez y confiabilidad del instrumento.

Anexo 5. Autorización de aplicación del instrumento.

Anexo 6. Consentimiento Informado.

Anexo 7. Carta de presentación.

Anexo 8. Fotos.

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre la satisfacción y la calidad de servicio pacientes atendidos en un centro odontológico en la Unión, Piura 2021.

Tabla 2. Nivel de Satisfacción en un centro odontológico en la Unión, Piura 2021.

Tabla 3. Nivel de Calidad en un centro odontológico en la Unión, Piura 2021.

Tabla 4. Relación entre la satisfacción y variables sociodemográficas, en un centro odontológico en la Unión, Piura 2021.

Tabla 5. Relación entre calidad y las variables sociodemográficas en un centro odontológico en la Unión, Piura 2021.

Tabla 6. Relación entre la percepción de la satisfacción y la calidad de los servicios según sus variables demográficas en un centro odontológico en La Unión, Piura 2021.

RESUMEN:

Objetivo: La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las percepciones de satisfacción del usuario y la calidad de servicios odontológicos brindados por un centro odontológico. **Material y Método:** fue un estudio no experimental, descriptivo y correlacional. Se realizó mediante una encuesta para calidad y satisfacción, SERVQUAL y SERVQHOS modificada para servicios odontológicos respectivamente, la muestra estuvo conformada por 114 pacientes que acudieron en el período del 15 de Agosto al 15 de Setiembre del año 2021 a un centro odontológico, para verificar la hipótesis se usó la estadística Rho de Spearman. **Resultados:** Se obtuvo como resultado una percepción de alto grado de satisfacción por parte de los usuarios tanto como, un nivel alto de calidad para el servicio brindado, además de la existencia de una relación positiva muy fuerte entre ambas variables con un r de 0.896 y con un nivel de significativa de 0.013. **Conclusión:** De acuerdo con los resultados existe una relación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre la percepción de la satisfacción del usuario y la calidad del servicio odontológico recibido en un centro odontológico en La Unión, Piura 2021.

Palabras Claves: Satisfacción del paciente; Calidad de la atención de salud; Odontología (DeCS)

ABSTRACT:

Objective: The present research aimed to determine the relationship between user satisfaction perceptions and the quality of dental services provided by a dental center. **Material and Method:** it was a non-experimental, descriptive and correlational study. It was carried out through a survey for quality and satisfaction SERVQUAL and SERVQHOS modified for dental services respectively, the sample consisted of 114 patients who attended a dental center in the period from August 15 to September 15 of the year 2021, to verify the hypothesis Spearman's Rho statistic was used. **Results:** As a result, a high degree of satisfaction perception was obtained by the users as well as a high level of quality for the service provided, in addition to the existence of a very strong positive relationship between both variables with an r of 0.896 and with a significance level of 0.013. **Conclusion:** According to the results, there is a very strong and statistically significant positive relationship between the perception of user satisfaction and the quality of the dental service received in a dental center in La Unión, Piura 2021.

Keywords: Patient satisfaction; Quality of Health Care; Dentistry (MeSH)

I. INTRODUCCIÓN

Para la Organización Mundial de Salud (OMS) ¹ considera que la calidad de atención es de suma importancia para lograr que sean cubiertas las necesidades de salud de modo universal, ya que frente a la falta o deficiencia en la misma millones de personas pierden la vida anualmente en especial en países con poco desarrollo, cifra que aumenta con la falta de acceso a los centros de atención para la salud y de infraestructuras sin abastecimiento de servicios básicos. La OMS propone para tal fin, estrategias basadas en las mejores prácticas , actualización continua de conocimiento científico, bajo los lineamientos de la ética, para lograr una cobertura sin fronteras y que la calidad cumpla con satisfacer las necesidades de salud de las personas y comunidades ² .

En el Perú la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de la Salud (ENSUSALUD) ³, puso en evidencia las barreras que existen en el país para el acceso a la salud siendo las personas con enfermedades crónicas, los nativos que presentaron problemas para la comunicación por la diferencia de lenguas y los pobladores de las comunidades con sobrepoblación en sus centros de salud comunitarios quienes presentaron una menor satisfacción con la atención recibida. Es así que se ha tomado la satisfacción como una demanda inherente a la calidad de la atención en los servicios de la salud, lo que permite mejorar la gestión de las instituciones públicas y privadas al evaluar los estándares y requisitos para la calidad de atención de cada usuario, e implementar mejoras continuas en busca de la protección y reconocimiento de los derechos de los pacientes a recibir una atención de calidad que satisfaga las necesidades de los mismos ⁴.

Así el Ministerio de Salud (MINSA) ⁵ nos indica que la calidad de atención en salud se logra con gestiones que permitan el aprendizaje continuo, la interrelación y comunicación con todos los niveles de la organización, para así corresponder a las expectativas y necesidades de los usuarios. Este ente rector de la salud en el país, a inicios del año 2021 aprobó diversas estrategias para normar, monitorear, evaluar y reforzar la gestión de los establecimientos de salud , y así garantizar la calidad de

los servicios que brindan y su mejora, implementando para ello herramientas, instrumentos, metodologías y políticas estructuradas para la gestión de la calidad en salud, y a la vez estandarizar modelos de gestión que faciliten la evaluación y regulación de sus funciones normativas para mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes ⁶.

En la región Piura, en la provincia de La Unión una ciudad en crecimiento donde sus pobladores son en su mayoría comerciantes, artesanos y agricultores ⁷, donde el sistema de salud pone a su alcance servicios odontológicos tanto en el sector público como privado, no presenta estudio conocido en este sector a pesar de la exhaustiva revisión bibliográfica que se llevó a cabo para poder esclarecer las bases de esta investigación. Es así que se optó por realizar la investigación en el centro odontológico con mayor antigüedad, que sigue vigente y cada vez se ha ido modernizando para adaptarse a las necesidades de la población, por lo que se explicaría la gran afluencia de pacientes que presenta, a pesar de tener opciones en el sector público, como en la creciente oferta de servicios odontológicos en la zona, así mismo se muestra como un estándar para la mejora de los servicios odontológicos a nivel local y de poblaciones similares.

En la búsqueda de una atención de alta calidad mediante el perfeccionamiento continuo como profesionales de la salud, se busca también la satisfacción de los usuarios, frente al descontento y baja satisfacción que se viene observando en los servicios de salud ⁶, por ello nació la necesidad de evaluar la satisfacción frente a la calidad de servicios en los centros de atención odontológica, en este caso del sector privado de atención y para ello se planteó el siguiente problema: ¿Existe relación entre la percepción de la satisfacción y la calidad de servicios en un centro odontológico en La Unión, Piura 2021?

Justificación teórica, esta investigación sirvió para establecer un punto comparativo para otros estudios en la zona y estandarizar un instrumento que permita evaluar la satisfacción y calidad de servicios ⁸. En lo práctico se proporcionó un diagnóstico de la gestión actual para poder implementar mejoras y solucionar las deficiencias

que presentaron, y así obtener la satisfacción plena del paciente, pues al ser moderada o baja no se mantiene la fidelidad, y estaría a la espera de algo que le resulte mejor, acarreando consigo falta de continuidad y adherencia al tratamiento que afectará la salud del paciente ^{9, 10}. Metodológicamente se tiene a disposición un instrumento que ha presentado una muy buena confiabilidad en esta población que va a permitir evaluar, fortalecer y planificar nuevas estrategias para lograr una atención de calidad y satisfacción de los pacientes a su vez podrá ser usado en otros centros de la provincia y de poblaciones similares.

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la percepción de la satisfacción y la calidad de los servicios en un centro odontológico en La Unión, Piura 2021 y como objetivos específicos determinar el nivel de satisfacción en un centro odontológico en La Unión, Piura 2021; determinar el nivel de calidad en un centro odontológico en La Unión, Piura 2021; determinar la relación entre la satisfacción y las variables sociodemográficas en un centro odontológico en La Unión, Piura 2021, determinar la relación entre la calidad de los servicios y las variables sociodemográficas en un centro odontológico en La Unión, Piura 2021, determinar la relación entre la percepción de la satisfacción y la calidad de los servicios según sus variables sociodemográficas en un centro odontológico en La Unión, Piura 2021.

La hipótesis que se planteó es que existe una relación significativa entre la percepción de la satisfacción y la calidad de los servicios.

II. MARCO TEÓRICO

Hawkesford, J *et al*¹¹ realizaron una investigación el año 2021 tuvo por objetivos evaluar las percepciones de la salud bucal y la satisfacción de los usuarios bajo una muestra constituida por 79 personas en situación de indigencia en Australia, con los instrumentos SERVQUAL, perfil de impacto de salud, resultando que el impacto de la salud oral en lo personal y social se reflejaba en una autopercepción pobre, a causa de los padecimientos propios de la falta de salud oral, lo que determinó que se encontraran muy satisfechos en su mayoría y que valoraban sobre todo las buenas actitudes de los profesionales de la salud, el presentar un costo que estuviese a su alcance, la eficacia del tratamiento y la sensibilidad del personal.

Alhabib *et al*¹² realizó un estudio cuyo objetivo fue evaluar la percepción de los pacientes sobre los servicios brindados en clínicas privadas de Arabia Saudita en el año 2021, fue un estudio descriptivo, de corte transversal realizado a 350 pacientes, midiendo el nivel de satisfacción en base a la interacción de los profesionales y los pacientes, la competencia técnica, el entorno de la clínica y la eficiencia administrativa, mediante cuestionarios dirigidos a los pacientes de varias clínicas; los resultados muestran que la explicación previa al tratamiento, la privacidad y las instrucciones y consejos posteriores al tratamiento respondieron a una mayor satisfacción, mientras que la falta de cumplimiento del tratamiento, conversaciones entre el personal y el largo tiempo de espera antes de recibir el tratamiento fueron los factores que presentaron más descontento.

En Bali en el año 2020 Purnama *et al*¹³ realizó un estudio que tuvo como objetivos determinar la diferencia entre cómo se percibe la calidad de los servicios desde la perspectiva de los usuarios internos y externos, para ello se realizó un estudio transversal, mediante un cuestionario donde participaron 112 usuarios externos y 129 usuarios internos, para ambos grupos la percepción de la calidad de los servicios resultó muy buena, los resultados indicaron que existe diferencia entre las percepciones de calidad de ambos grupos, dependiendo de su nivel de educación,

edad; además, para el paciente externo la dimensión seguridad que presentó un nivel bajo en la calidad, y para los internos los aspectos tangibles recibieron una baja calidad, además respecto a la edad los menores de 28 tuvieron una buena percepción y los mayores la percepción de la calidad fue menor.

Santosa *et al* ¹⁴ en el año 2019 El propósito de su investigación fue conocer cómo se relacionan la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes, evaluando las expectativas de los pacientes y así medir las brechas en la calidad para sus dimensiones mediante el cuestionario SERVQUAL fue una investigación descriptiva cuantitativa donde participaron 350 pacientes de hospitales dentales en Indonesia, revelando que la satisfacción y la calidad de servicios no se relacionan y que la calidad presenta brechas en sus dimensiones para ambos hospitales. Asimismo, se encontró que según el tipo de hospital afectaría la satisfacción en las de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía y seguridad.

Matofari *et al* ¹⁵ presentó su estudio para evaluar la satisfacción del paciente con la atención dental en una clínica dental de Tanzania en el año 2021 realizó un estudio transversal donde participaron 145 pacientes de diferentes sexos, entre los 18 y 65 años de edad, donde la mayoría eran mujeres, y adultos jóvenes entre 18 y 35 años, la mayoría de los encuestados a modo general se encontraron satisfechos con el servicio ofrecido, el nivel de educación de los mismos tuvo influencia en la satisfacción de modo que, los que no tenían educación formal y los que tuvieron educación primaria se presentaron más satisfechos, que los que tenían educación secundaria o superior. Los pacientes se encontraron altamente satisfechos con los servicios dentales, además los factores sociodemográficos, edad y sexo, no influyeron significativamente en la satisfacción de los pacientes a excepción del nivel de educación.

En la ciudad de Lima en el año 2020 Lara J *et al* ¹⁶, realizaron una investigación con el propósito de determinar la satisfacción de los usuarios que recibieron un servicio odontológico en un hospital en dicha ciudad, para ello aplicaron una encuesta SERVQUAL a los pacientes desde los 18 años de edad esta muestra se

conformó por 702 pacientes que hicieron uso de los servicios odontológicos del hospital , y como resultado la capacidad de respuesta, los aspectos tangibles así como la empatía fueron las dimensiones de menor satisfacción, por lo que se encontró que la gran mayoría de los pacientes se encontraban insatisfechos con estos servicios, haciendo ver la necesidad de priorizar un sistema de gestión y políticas que aseguren la mejora continua de los servicios prestados.

En el año 2018 Murillo A et al ¹⁷ En Junín buscaron con su estudio determinar la calidad percibida en relación a la atención brindada en el área odontológica por estudiantes de una universidad la encuesta fue aplicada a 96 pacientes, los resultados se basaron en 2 etapas de evaluación donde la primera etapa consiste en eliminar las brechas comunicativas, tener un buen primer contacto con el paciente al momento de la evaluación clínica y la claridad con la que se explique la enfermedad y los procedimientos a seguir, haciendo notar el conocimiento del operador con lo que aumento la seguridad del paciente, razón que aumento la satisfacción del mismo frente a esta primera etapa, para la segunda etapa se evaluaron las habilidades y destrezas de los operadores al momento de realizar el tratamiento, denotando la eficiencia del mismo en la buena relación tiempo de trabajo con el tratamiento, y además de encontrarse muy satisfechos con el trato.

Manrique J et al ¹⁸ en su estudio descriptivo publicado en el año 2018 buscaron evaluar la calidad técnica y la percepción de la calidad por 216 pacientes que fueron atendidos en una clínica docente en Lima, mediante una encuesta SERVQUAL y SERVPERF y un lista de cotejo de procedimientos para la evaluación por los docentes de la clínica, los pacientes percibieron la calidad de regular a malo, a pesar de que la calidad técnica demostró gran apego a los protocolos clínicos, procedimientos y técnicas asegurando la mejora de la salud de los pacientes, recalcando que la calidad humana y el entorno en que se desarrolla la atención fue determinante en la percepción global de la calidad, cuestión que deja en claro la brecha que existe entre la objetividad y lo subjetivo de la atención.

Satisfacción y Calidad estos conceptos se consideran como factores inherentes en la evaluación de cada uno en la búsqueda de la plenitud del bienestar de los pacientes respecto del servicio que requieren o se les brinda, la Real Academia Española (RAE) ¹⁹ define la satisfacción como como cumplimiento del deseo que sosiega o responde a una situación, queja, gusto o sentimiento o del gusto, asimismo, define calidad como una propiedad inherente a algo, y que puede ser medido en valor, que además se puede adecuar a ciertas características.

Para esta investigación se definen en torno a los servicios de la salud donde tiene relevancia una atención de alta calidad que a su vez logre la satisfacción de los usuarios, tanto en lo subjetivo como lo objetivo, en lo individual y lo social, del paciente para que así logren un compromiso con su salud, para preservar y recuperar su bienestar evitando interrumpir sus tratamientos, así como siguiendo las pautas explicadas en la consulta, cuestiones que se logran afianzando estas perspectivas ^{20, 21}. Al ofrecer una buena calidad de servicio se logra cumplir con el derecho a la salud de los pacientes, y las instituciones que brindan servicios de salud se ven comprometidos a mejorar su desempeño y entorno bajo la supervisión y evaluación constante de las dimensiones de los mismos.

Cuando hablamos de calidad en salud se debe garantizar aparte de la atención con personal adecuado y capacitado, el acceso a la misma, sin barreras, ni distinción para conseguir la satisfacción plena del paciente respecto a la atención brindada, en la actualidad viene tomando mucha fuerza y se ha vuelto de gran interés la búsqueda de resultados que resulten satisfactorios para el paciente, disminuyendo los riesgos que representan para los pacientes tanto como para los proveedores de los servicios de salud, así implementando gestiones que permitan la evaluación de los procesos y resultados, para concretar mejoras en base a sus debilidades y mejorando la técnica sin dejar de lado la ética, además proveyendo los recursos mínimos para el desempeño correcto y satisfacción del profesional ²².

Al hablar de calidad en la atención se entiende como calidad expresada en la técnica que se empleada y el apego de los procedimientos a los protocolos y

normas sanitarias , también con lo efectivo del servicio brindado y que tan oportuno, eficiente y seguro es, características que se constituyen como calidad técnica, donde se puede percibir las condiciones adecuadas en la institución prestadora de estos servicios como la gestión, el personal, entorno físico, las tecnologías, y con el mismo nivel de importancia la atención humanizada. Así la calidad se define como las actividades que cubren las necesidades de un servicio de salud accesible y equitativo, de la mano con profesionales óptimos, en una institución que maneja correctamente sus recursos para la consecución de la satisfacción de sus pacientes, unificando ambos conceptos y eliminando las brechas entre lo subjetivo y lo objetivo ²³.

Rupp considera que Donabedian ²⁴ fue el promotor que le dio relevancia a la perspectiva del usuario al momento de evaluar la calidad y lo situó como el regulador de la calidad basándose en los beneficios y perjuicios que se podrían adquirir durante la atención, ofreciendo así un enfoque diferenciado para la recolección de información que caracteriza los atributos que posee la calidad, este enfoque se divide en tres partes, estructura, que se refiere al entorno donde se realiza la atención, la gestión de los servicios; el proceso, que se conforma con la interacción entre proveedores y pacientes; y el resultado, que enmarca los cambios físicos, fisiológicos, psicológicos y sociales en la salud en una medida de tiempo sostenida por una adecuada atención; y lo cita "el grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades".

Presenta 5 dimensiones, los elementos tangibles, que incluye la limpieza del centro de salud, el cómo se ven las instalaciones físicas, si hay equipos de apariencia moderna, la presentación del personal que lo atiende y trabaja, la comunicación y los elementos visuales con fines comunicativos; fiabilidad, que mide lo minucioso y acertado del desempeño al realizar el servicio; capacidad de respuesta, que evalúa el espíritu servicial, la prontitud y voluntad para ayudar y proporcionar un servicio; seguridad, que se expresa en los conocimientos y habilidades del profesional que inspiran credibilidad y confianza; y empatía, que se basa en la atención

individualizada, la buena comunicación, comprensión con el paciente, además de fácil acceso ^{25, 26}.

La satisfacción respecto a los servicios de salud es considerado como un indicador y buen predictor en la evaluación de la calidad, que va a permitir la implementación de mejoras para superar las fallas en la gestión así como reforzar los puntos fuertes y así evitar percances en el desarrollo de la atención, puesto que al no estar satisfecho el paciente adopta conductas molestas que deterioran la buena voluntad y actitud del profesional que al ver como desprecian su labor, se desmotiva en la realización del mismo ^{27, 20}. La satisfacción del paciente representa como percibe la calidad de atención en tanto sean satisfechas sus expectativas y necesidad de atención frente a una buena calidad, así el paciente se convierte en la razón de ser de la entidad que presta servicios, ya que en cuanto más se encuentre satisfecho el paciente, indica cuánto más eficaces son percibidos los servicios a pesar de ser una medida subjetiva que puede no dirigirse hacia la consecución de una buena calidad ²⁸.

Los servicios odontológicos se ven regidos en la opinión del paciente en cuanto más importancia toma la satisfacción del cliente como medida de la calidad ²⁹, así esta variable subjetiva se muestra con tal relevancia en el proceso de evaluación de la calidad, siendo la relación paciente profesional en base a la confianza, respeto y comunicación un punto clave en la búsqueda de esta calidad ^{30, 31}. En la búsqueda de la satisfacción de los usuarios se debe conjugar tanto la satisfacción de los proveedores de la salud y su gestión con el cumplimiento de los derechos del paciente de recibir excelentes servicios. Así es como se puede definir satisfacción como la medida en que la atención y el beneficio que aporta ésta a la salud del paciente cumplen con las expectativas del mismo ²³.

La satisfacción se puede medir de manera general viendo todos los cuidados recibidos y específica centrándose en determinados factores que la afectan, así mientras la satisfacción global es aceptable, cuando se centra en cuestiones específicas ésta disminuye ²³, la salud oral es medida desde las percepciones del

paciente por cómo siente y se ve, más aún cuando ahora la tecnología les da acceso a la información sobre salud oral por lo que se han elevado las expectativas y exigencias convirtiendo así a la satisfacción del paciente en el objetivo principal para la consecución del éxito, para asegurar la vigencia, o ser la motivación hacia el perfeccionamiento continuo ³¹.

Las dimensiones de la satisfacción son; la confiabilidad que es la capacidad de cumplir con los compromisos adquiridos asegurando un desempeño óptimo; validez, servicio brindado eficaz y correctamente para lograr cubrir las expectativas del paciente; y lealtad cuando los proveedores de la salud construyen relaciones con los pacientes y estos puedan siempre valorar y regresar por los servicios prestados ²¹.

Este estudio presento un enfoque cuantitativo, al ser medibles fueron analizados con medios estadísticos para hallar las relaciones entre la satisfacción del paciente y la calidad del servicio, así como su relación con las variables demográficas ³².

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Básica pues se buscó conocer las percepciones de los pacientes tanto de la satisfacción como de la calidad en los servicios y cómo estas variables con sus dimensiones se expresaban e incrementar conocimientos sobre estas variables ^{32, 33, 34}.

Diseño de investigación: No experimental no hubo manipulación de variables en su desarrollo, descriptivo permitió conocer el comportamiento de las variables y como se percibieron, correlacional porque se establecieron relaciones entre las variables, transversal los datos pertenecen a un momento determinado, y prospectivo porque fue desarrollada en el periodo comprendido desde el 15 de Agosto al 15 Setiembre de 2021 ^{32, 34}.

3.2. Variables y operacionalización:

Variable independiente, satisfacción del usuario variable categorizada como variable cuantitativa.

- **Definición conceptual:** Satisfacción del usuario, es la medida en que la atención y el beneficio que aporta ésta a la salud del paciente cumplen con las expectativas del mismo ²³.
- **Definición operacional:** Se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada, instrumento cuestionario de preguntas al usuario para identificar si el centro odontológico cumplió con la percepción de la satisfacción de sus usuarios en el periodo comprendido desde el 15 de

Agosto al 15 Setiembre de 2021, las dimensiones que presenta son confiabilidad, validez, lealtad

- **Indicadores:** La variable presenta los siguientes indicadores, compromiso del usuario, participación activa, respeto, limitaciones, motivación, cumplimiento del servicio prometido, seguridad, precisión del diagnóstico, ambiente confiable, atención correcta, eficiencia, calidez, satisfacción.
- **Escala de medición:** Se utilizó la escala ordinal

Variable dependiente, percepción de la calidad del servicio, categorizada como cuantitativa.

- **Definición conceptual:** La calidad de servicio como las actividades que cubren las necesidades de un servicio de salud accesible y equitativo, de la mano con profesionales óptimos, en una institución que maneja correctamente sus recursos para la consecución de la satisfacción de sus pacientes, unificando ambos conceptos y eliminando las brechas entre lo subjetivo y lo objetivo ²³.
- **Definición operacional:** Se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada, instrumento cuestionario de preguntas al usuario externo para identificar si el centro odontológico cumplió con percepción de la calidad de servicio por parte del usuario en el periodo comprendido desde el 15 de Agosto al 15 Setiembre de 2021, bajo las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
- **Indicadores:** La variable presenta los siguientes indicadores, amabilidad en el trato, comprensión de las necesidades de los usuarios, horarios adecuados, claridad en las orientaciones brindadas al usuario,

cumplimiento de servicios programados, oportunidad de la atención de urgencias, resolución de problemas, cuidado en el registro de atención, sencillez de los trámites para la atención, disposición para atender preguntas, agilidad del trabajo para la atención inmediata, oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos, estados físico de instalaciones, limpieza de las instalaciones, presentación personal de empleados, materiales de comunicación, señalización y área exclusiva idoneidad del personal, confianza, cumplimiento de medidas de seguridad, capacidad necesarias,.

- **Escala de medición:** Se utilizó la escala ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo conformada por 160 pacientes que asistieron a un centro odontológico en la provincia de La Unión, Piura en el periodo comprendido desde el 15 de Agosto al 15 Setiembre de 2021.

- **Criterios de inclusión:** Se aplicó la encuesta a los pacientes que recibieron atención odontológica, mayores de edad y pacientes que tuvieron a bien aceptar participar voluntariamente de la encuesta.

- **Criterios de exclusión:** Se exentaron de realizar la encuesta, pacientes que presentaron algún tipo de discapacidad que le imposibilite comunicar su opinión de manera verbal o escrita, asimismo, los acompañantes de menores de edad, pacientes nuevos, y pacientes que abandonaron la encuesta o desistieron de participar.

Muestra: La muestra se constituyó en 114 pacientes que asistieron al centro odontológico en La Unión, Piura en el periodo comprendido desde el 15 de Agosto al 15 Setiembre de 2021 y que obedecieron a los criterios de inclusión y exclusión que se mencionan, el cálculo de la muestra fue probabilístico, utilizando la formula de muestras para poblaciones finitas.

Muestreo: Fue aleatorio estratificado, al tener un tamaño muestral de 114 pacientes se procedió a distribuir la toma de muestra uniformemente en los 20 días que se tomaron en el periodo comprendido desde el 15 de Agosto al 15 Setiembre de 2021 por lo que cada día se realizó la encuesta en 6 pacientes a quienes se entregó y se fue guiando en la realización de la encuesta.

Unidad de análisis: Pacientes que asisten a recibir atención dental en un centro odontológico en La Unión, Piura en el periodo comprendido desde el 15 de Agosto al 15 Setiembre de 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se usó para recolectar los datos se esta investigación fue la encuesta con un instrumento que fue el cuestionario para la recolección de datos que consistió en tres secciones; datos sociodemográficos, satisfacción del cliente y calidad de servicios, se utilizó la encuesta SERQHOS para medir la calidad de los servicios, la que fue adaptada por Mira *et al* ³⁵ para los servicios de la salud que posee un alfa de Cronbach de 0.96 instrumento que ha sido adaptado y modificado para servicios médicos, de enfermería, odontológicos, etc. y ha tenido validaciones en cada proceso de adaptación manteniendo una confiabilidad muy buena , para medir la satisfacción se utilizará una

encuesta modificada del SERVQUAL que fue adaptado por Landa a quien cita Zambrano ³⁶ con un alfa de Cronbach de 0.92.

El instrumento que se ha utilizado fue una encuesta adaptada de Álvarez et al citado por Jesús F. ³⁷ en el área odontológica en el año 2017 la cual ha sido validada y posee un alfa de Cronbach de 0.92 para el instrumento de satisfacción y de 0.96 para el de calidad, a su vez Coaquira ²¹ en su tesis de posgrado obtuvo un alfa de Cronbach de 0.92 para calidad y de 0.94 para satisfacción, instrumento usado en la población a la que se investigó en este estudio, el cual resultó con un alfa de Cronbach de 0.91 para el cuestionario de Calidad y de 0.92 para el cuestionario de satisfacción demostrando su utilidad para el estudio desarrollado.

La encuesta de satisfacción consta de 20 ítems que se distribuyen en 3 dimensiones medidos en escala de Likert 5 de acuerdo a la opinión del paciente, que para fines de esta investigación se comprobó que posee una buena fiabilidad con un alfa de Cronbach de 0.92, obtenida de la prueba piloto que se aplicó con 20 pacientes que fueron encuestados, por lo tanto fue confiable y aplicable a la población con que se trabajó, el baremo de este instrumento se divide en tres niveles donde un nivel alto de satisfacción se sitúa entre 73 y 100, el nivel regular entre 47 y 72 y un nivel bajo entre 20 y 46.

La encuesta de calidad posee 30 ítems distribuidos en 5 dimensiones medidos en escala de Likert 5 de acuerdo a la percepción del paciente, y para esta investigación se comprobó que posee una buena fiabilidad con un alfa de Cronbach de 0.91, obtenida de la prueba piloto donde se realizó la encuesta a 20 pacientes, por lo que se consideró confiable y aplicable a la población con que se trabajó, el baremo de este instrumento consiste en tres niveles, donde un nivel alto en la percepción de la calidad se encuentra entre 111 y 150, nivel regular entre 71 y 110 y un nivel bajo entre 30 y 70.

3.5. Procedimientos

A fin de desarrollar esta investigación se realizaron las coordinaciones con el gerente general del centro odontológico vía internet, luego se procedió a solicitar una carta de presentación dirigida al gerente general del centro odontológico por el director de la escuela profesional de Estomatología de la universidad César Vallejo, y así se obtuvo la autorización para la ejecución de este estudio, donde se brindaron todas las facilidades para poder tener contacto con los pacientes a quienes se les solicitó su participación voluntaria para poder aplicar la encuesta.

Se calculó la población para periodo del 15 de Agosto al 15 de Setiembre y durante este periodo se aplicó la encuesta de manera personal con el respectivo equipo de protección personal, uso de doble mascarilla, protector facial. Se realizó una explicación sobre el motivo del estudio y cómo sería realizado, se instó a que leyeran el consentimiento informado y que consideraran aceptar la encuesta, igualmente se leyó el consentimiento a quienes fueron guiados, los pacientes que optaron por responder por sí mismos, lo hicieron en sus respectivos asientos y los que fueron guiados a 1 metro de distancia, los cuestionarios fueron recogidos al término del llenado y luego sistematizados.

3.6. Método de análisis de dato:

Los resultados obtenidos se sistematizaron en el programa Excel, y fueron analizados estadísticamente en el programa SPSS versión 24. Se interpretaron los resultados y se presentaron en tablas por cada variable y sus relaciones. Basados en la prueba estadística rho de Spearman donde $\pm 1,00$ Correlación perfecta (+) o (-), de $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$ Correlación muy alta (+) o (-), de $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$ Correlación alta (+) o (-), de $\pm 0,40$ a

$\pm 0,69$ Correlación moderada (+) o (-), de $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$ Correlación baja (+) o (-), de $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$ Correlación muy baja (+) o (-) y 0 Correlación nula.

3.7. Aspectos éticos

En la búsqueda del conocimiento en el área de salud y humanidades se contempla la necesidad de proteger a quienes participan de estos estudios y proteger sus derechos estableciendo las responsabilidades que afectan al investigador como al promotor de dicha investigación. Así nace la declaración de Helsinki que de la mano con la ética establece el respeto por la intimidad y confidencialidad del investigado sin que salga perjudicado³⁸. Los principios de Belmont sostiene cuatro principios éticos que sustentan la realización de una investigación, que consisten en la beneficencia, buscar hacer siempre el bien; no maleficencia, no causar daño ; justicia que consiste en ser equitativos y no discriminar; y el principio de autonomía para respetar la decisión que puede tomar la persona investigada³⁹.

En esta investigación se cumplió con el principio de autonomía al respetar las decisiones del paciente en tanto acepte voluntariamente o rechace participar de la encuesta, así como de desistir durante el proceso o no completar la encuesta; el principio de beneficencia en tanto se obtuvo sus opiniones de manera anónima y pudieron expresar sus disconformidades con los servicios para lograr una mejoría en la satisfacción a futuro con los servicios de calidad, se cumple con no maleficencia pues no se hizo daño ni hubo prejuicios contra el paciente o cambios en su atención de manera negativa y el principio de justicia hubo un trato igualitario, se presentó en el interés por su opinión con retribución en la implementación de mejoras en el centro odontológico⁴⁰,⁴¹.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Relación entre la satisfacción y la calidad de servicio pacientes atendidos en un centro odontológico en la Unión, Piura 2021

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CALIDAD DE SERVICIO					Total
	Bajo	Regular	P (valor) R (valor)	Alto	P (valor) R (valor)	
Malo	0 (0%)	0 (0%)	-	0 (0%)	-	0 (0%)
Bueno	0 (0%)	2 (1.8%)	P = 0.037 R = 0.085	0 (0%)	-	2 (1.8%)
Muy Bueno	0 (0%)	4 (3.5%)	P = 0.420 R = 0.134	108 (94.7%)	P = 0.013 R = 0.896	112 (98.2%)

Fuente: Base de datos de la autora

Se evidencia que la intersección entre la categoría alto de la variable satisfacción del usuario y la categoría alto de la variable calidad de servicio en el centro odontológico, tuvo la frecuencia más elevada con 108 personas de las 114 pacientes encuestados, ello equivale al 94.7% del total. Presentando un nivel de correlación positiva alta del Rho de Spearman 0.896 y un nivel de significancia de 0.013 por lo tanto se puede afirmar que la existencia de una relación directa significativa.

Tabla 2. Nivel de Satisfacción en un centro odontológico en la Unión, Piura 2021

Satisfacción del usuario	Niveles			Total
	Bajo	Regular	Alto	
Confiabilidad	0 (0%)	0 (0%)	114 (100%)	114 (100%)
Validez	0 (0%)	1 (0.9%)	113 (99.1%)	114 (100%)
Lealtad	0 (0%)	2 (1.8%)	112 (98.2%)	114 (100%)

Fuente: Base de datos de la autora

La Tabla 2 muestra que el (100%, 99.1% y el 98.2%) pertenecientes a las dimensiones de la satisfacción del usuario: confiabilidad, validez y lealtad respectivamente; presentan un nivel de satisfacción alto, y en un menor porcentaje (0.9% y 1.8%) un nivel de satisfacción regular, por parte de los pacientes atendidos en un centro odontológico en la Unión – Piura.

Tabla 3. Nivel de Calidad en un centro odontológico en la Unión, Piura 2021

Calidad del servicio	Niveles			Total
	Bajo	Regular	Alto	
Elementos Tangibles	0 (0%)	22 (19.3%)	92 (80.7%)	100 (100%)
Fiabilidad	0 (0%)	7 (6.1%)	107 (93.9%)	100 (100%)
Capacidad de Respuesta	0 (0%)	4 (3.5%)	110 (96.5%)	100 (100%)
Seguridad	0 (0%)	3 (2.6%)	111 (97.4%)	100 (100%)
Empatía	0 (0%)	4 (3.5%)	110 (96.5%)	100 (100%)

Fuente: Base de datos de la autora

La Tabla 3 muestra que el (80.7%, 93.9%, 96.5%, 97.4% y el 96.5%) pertenecientes a las dimensiones de la calidad de servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía respectivamente; presentan un nivel de calidad de servicio alto, y en un menor porcentaje (19.3%, 6.1%, 3.5%, 2.6% y 3.5%) un nivel regular de calidad, por parte de los pacientes atendidos en un centro odontológico en la Unión – Piura.

Tabla 4. Relación entre la satisfacción y variables sociodemográficas en un centro odontológico en la Unión, Piura 2021.

Variable		SATISFACCIÓN DEL USUARIO																	
		Confiabilidad					Validez					Lealtad					Total		
Sociodemográfica		Regular		Alto		P (valor)	Regular		Alto		P (valor)	Regular		Alto		P (valor)	Alto		P (valor)
		N	%	N	%	R (valor)	N	%	N	%	R (valor)	N	%	N	%	R (valor)	N	%	R (valor)
Edad	Joven	0	0%	42	36.8%	P = 0.006 R = 0.487	0	0%	42	36.8%	P = 0.006 R = 0.487	0	0%	42	36.8%	P = 0.006 R = 0.487	42	36.6%	P = 0.006 R = 0.487
	Adulto	0	0%	60	52.6%	P = 0.003 R = 0.624	1	0.9%	59	51.8%	P = 0.003 R = 0.589	0	0%	60	52.6%	P = 0.003 R = 0.624	59	51.8%	P = 0.003 R = 0.589
	Adulto Mayor	0	0%	12	10.5%	P = 0.034 R = 0.215	0	0%	12	10.5%	P = 0.034 R = 0.215	2	1.8%	10	8.8%	P = 0.032 R = 0.128	12	10.5%	P = 0.034 R = 0.215
Sexo	Masculino	0	0%	48	42.1%	P = 0.005 R = 0.519	1	0.9%	47	41.2%	P = 0.005 R = 0.513	2	1.8%	46	40.4%	P = 0.006 R = 0.508	47	41.2%	P = 0.005 R = 0.513
	Femenino	0	0%	66	57.9%	P = 0.002 R = 0.711	0	0%	66	57.9%	P = 0.002 R = 0.711	0	0%	66	57.9%	P = 0.002 R = 0.711	66	57.9%	P = 0.002 R = 0.711
Grado de Instrucción	Sin estudios	0	0%	4	3.5%	P = 0.023 R = 0.016	0	0%	4	3.5%	P = 0.023 R = 0.016	2	1.8%	2	1.8%	P = 0.022 R = 0.009	4	3.5%	P = 0.023 R = 0.016
	Primaria	0	0%	24	21.1%	P = 0.041 R = 0.327	0	0%	24	21.1%	P = 0.041 R = 0.327	0	0%	24	21.1%	P = 0.041 R = 0.327	24	21.1%	P = 0.041 R = 0.327
	Secundaria	0	0%	44	38.6%	P = 0.006 R = 0.494	1	0.9%	43	37.7%	P = 0.006 R = 0.494	0	0%	44	38.6%	P = 0.006 R = 0.503	43	37.7%	P = 0.006 R = 0.494
	Superior Técnico	0	0%	25	21.9%	P = 0.041 R = 0.335	0	0%	25	21.9%	P = 0.041 R = 0.335	0	0%	25	21.9%	P = 0.041 R = 0.335	25	21.9%	P = 0.041 R = 0.335
	Superior Universitario	0	0%	17	14.9%	P = 0.037 R = 0.272	0	0%	17	14.9%	P = 0.037 R = 0.272	0	0%	17	14.9%	P = 0.037 R = 0.272	17	14.9%	P = 0.037 R = 0.272

La Tabla 4 muestra que existe una correlación positiva alta con $r = 0.711$ para sexo femenino y un p-valor de 0.002 positiva media entre la satisfacción y la edad joven y adulta, sexo masculino y grado de instrucción secundaria (0.487, 0.589, 0.513 y 0.494 respectivamente), con un alto grado de significancia, donde se consideró un nivel alto de satisfacción, asimismo estos valores permanecen casi invariables en el análisis por dimensiones, por parte de los pacientes atendidos en un centro odontológico en la Unión – Piura

Tabla 5. Relación entre calidad y las variables sociodemográficas en un centro odontológico en la Unión, Piura 2021.

Variable Sociodemográfica	CALIDAD DE SERVICIO															
	Elementos Tangibles					Fiabilidad					Capacidad de Respuesta					
	Regular		Alto		P (valor) R (valor)	Regular		Alto		P (valor) R (valor)	Regular		Alto		P (valor) R (valor)	
	N	%	N	%		N	%	N	%		N	%	N	%		
Edad	Joven	8	7%	34	29.8%	P = 0.012 R = 0.388	3	2.6%	39	34.2%	P = 0.014 R = 0.424	0	0%	42	36.8%	P = 0.023 R = 0.487
	Adulto	14	12.3%	46	40.4%	P = 0.024 R = 0.472	4	3.5%	56	49.1%	P = 0.029 R = 0.574	4	3.5%	56	49.1%	P = 0.029 R = 0.574
	Adulto Mayor	0	0%	12	10.5%	P = 0.003 R = 0.215	0	0%	12	10.5%	P = 0.003 R = 0.215	0	0%	12	10.5%	P = 0.003 R = 0.215
Sexo	Masculino	13	11.4%	35	30.7%	P = 0.012 R = 0.411	2	1.8%	46	40.4%	P = 0.024 R = 0.506	1	0.9%	47	41.2%	P = 0.024 R = 0.510
	Femenino	9	7.9%	57	50%	P = 0.030 R = 0.604	5	4.4%	61	57.9%	P = 0.033 R = 0.651	3	2.6%	63	55.3%	P = 0.034 R = 0.668
Grado de Instrucción	Sin estudios	0	0%	4	3.5%	P = 0.001 R = 0.016	0	0%	4	3.5%	P = 0.001 R = 0.016	0	0%	4	3.5%	P = 0.001 R = 0.016
	Primaria	2	1.8%	22	19.3%	P = 0.007 R = 0.305	2	1.8%	22	19.3%	P = 0.007 R = 0.305	1	0.9%	23	20.2%	P = 0.008 R = 0.314
	Secundaria	8	7%	36	31.6%	P = 0.012 R = 0.398	3	2.6%	41	36%	P = 0.022 R = 0.444	2	1.8%	42	36.8%	P = 0.023 R = 0.462
	Superior Técnico	6	5.3%	19	16.7%	P = 0.006 R = 0.209	2	1.8%	23	20.2%	P = 0.010 R = 0.314	1	0.9%	24	21.1%	P = 0.011 R = 0.327
	Superior Universitario	6	5.3%	11	9.6%	P = 0.003 R = 0.183	0	0%	17	14.9%	P = 0.005 R = 0.272	0	0%	17	14.9%	P = 0.005 R = 0.272

		Seguridad					Empatía					Calidad Total				
Edad	Joven	2	1.8%	40	35.1%	P = 0.022 R = 0.452	3	2.6%	39	34.2%	P = 0.014 R = 0.437	2	1.8%	40	35.1%	P = 0.006 R = 0.479
	Adulto	1	0.9%	59	51.8%	P = 0.031 R = 0.589	1	0.9%	59	51.8%	P = 0.031 R = 0.589	4	3.5%	56	49.1%	P = 0.003 R = 0.577
	Adulto Mayor	0	0%	12	10.5%	P = 0.003 R = 0.215	0	0%	12	10.5%	P = 0.003 R = 0.215	0	0%	12	10.5%	P = 0.034 R = 0.215
Sexo	Masculino	1	0.9%	47	41.2%	P = 0.025 R = 0.510	2	1.8%	46	40.4%	P = 0.024 R = 0.506	3	2.6%	45	39.5%	P = 0.007 R = 0.528
	Femenino	2	1.8%	64	56.1%	P = 0.035 R = 0.693	2	1.8%	64	56.1%	P = 0.035 R = 0.693	3	2.6%	63	55.3%	P = 0.004 R = 0.735
Grado de Instrucción	Sin estudios	0	0%	4	3.5%	P = 0.001 R = 0.016	0	0%	4	3.5%	P = 0.001 R = 0.016	0	0%	4	3.5%	P = 0.023 R = 0.016
	Primaria	0	0%	24	21.1%	P = 0.009 R = 0.327	0	0%	24	21.1%	P = 0.009 R = 0.327	1	0.9%	23	20.2%	P = 0.040 R = 0.325
	Secundaria	1	0.9%	43	37.37%	P = 0.023 R = 0.494	4	3.5%	40	38.6%	P = 0.021 R = 0.435	2	1.8%	42	36.8%	P = 0.006 R = 0.489
	Superior Técnico	0	0%	25	21.9%	P = 0.013 R = 0.335	0	0%	25	21.9%	P = 0.013 R = 0.335	1	0.9%	24	21.1%	P = 0.041 R = 0.338
	Superior Universitario	2	1.8%	15	13.2%	P = 0.004 R = 0.257	0	0%	17	14.9%	P = 0.005 R = 0.272	2	1.8%	15	13.2%	P = 0.037 R = 0.261
		6	5.3%	108	94.7%											

Fuente: Base de datos de la autora

La Tabla 5 muestra que existe una correlación positiva alta entre la calidad del servicio y el sexo femenino de 0.735 asimismo, presenta una relación moderada con la edad joven, adulta, sexo masculino y grado de instrucción secundario (0.479, 0.577, 0.528 y 0.489 respectivamente), con un alto grado de significancia donde se consideró un nivel alto en la calidad del servicio percibido, al analizarlo por dimensiones se puede observar que en los elementos tangibles existe relación moderada solo con la edad adulta, el sexo masculino y femenino, pero para el resto de dimensiones se mantienen los resultados muy apegados a los resultados totales con una relación moderada con la edad joven, adulta, sexo masculino, femenino y grado de instrucción secundario percibido por parte de los pacientes atendidos en un centro odontológico en la Unión – Piura.

Tabla 6. Relación entre la percepción de la satisfacción y la calidad de los servicios según sus variables demográficas en un centro odontológico en La Unión, Piura 2021.

Variable Sociodemográfica		Satisfacción del usuario	Calidad de servicio				
			Bajo	Regular	P-valor Rho Spearman	Alto	P-valor Rho Spearman
Edad	Joven	Bajo	0 (0%)	0 (0%)	-	0 (0%)	-
		Regular	0 (0%)	0 (0%)	-	2 (4.8%)	P = 0.041 R = 0.013
		Alto	0 (0%)	0 (0%)	-	40 (95.2%)	P = 0.009 R = 0.594
	Adulto	Bajo	0 (0%)	0 (0%)	-	0 (0%)	-
		Regular	0 (0%)	1 (1.7%)	P = 0.037 R = 0.002	3 (5%)	P = 0.043 R = 0.028
		Alto	0 (0%)	0 (0%)	-	56 (93.3%)	P = 0.006 R = 0.637
	Adulto Mayor	Bajo	0 (0%)	0 (0%)	-	0 (0%)	-
		Regular	0 (0%)	0 (0%)	-	0 (0%)	-
		Alto	0 (0%)	0 (0%)	-	12 (100%)	P = 0.037 R = 0.122
Sexo	Masculino	Bajo	0 (0%)	0 (0%)	-	0 (0%)	-
		Regular	0 (0%)	1 (2.1%)	P = 0.037 R = 0.002	2 (4.2%)	P = 0.039 R = 0.016
		Alto	0 (0%)	0 (0%)	-	45 (93.8)	P = 0.010 R = 0.611
	Femenino	Bajo	0 (0%)	0 (0%)	-	0 (0%)	-
		Regular	0 (0%)	0 (0%)	-	3 (4.5%)	P = 0.043 R = 0.024
		Alto	0 (0%)	0 (0%)	-	63 (95.5)	P = 0.002 R = 0.713
Grado de Instrucción	Sin estudios	Bajo	0 (0%)	0 (0%)	-	0 (0%)	-
		Regular	0 (0%)	0 (0%)	-	0 (0%)	-
		Alto	0 (0%)	0 (0%)	-	4 (100%)	P = 0.045 R = 0.029
	Primaria	Bajo	0 (0%)	0 (0%)	-	0 (0%)	-
		Regular	0 (0%)	0 (0%)	-	1 (4.2%)	P = 0.037 R = 0.002
		Alto	0 (0%)	0 (0%)	-	23 (95.8%)	P = 0.026 R = 0.248
	Secundaria	Bajo	0 (0%)	0 (0%)	-	0 (0%)	-
		Regular	0 (0%)	1 (2.3%)	P = 0.037 R = 0.002	1 (2.3%)	P = 0.037 R = 0.002

	Alto	0 (0%)	0 (0%)	-	42 (95.5%)	P = 0.009 R = 0.597
Superior Técnico	Bajo	0 (0%)	0 (0%)	-	0 (0%)	-
	Regular	0 (0%)	0 (0%)	-	1 (4%)	P = 0.023 R = 0.003
Superior Universitario	Alto	0 (0%)	0 (0%)	-	24 (96%)	P = 0.026 R = 0.284
	Bajo	0 (0%)	0 (0%)	-	0 (0%)	-
	Regular	0 (0%)	0 (0%)	-	2 (11.8%)	P = 0.039 R = 0.016
	Alto	0 (0%)	0 (0%)	-	15 (88.2%)	P = 0.039 R = 0.130

Fuente: Base de datos de la autora, prueba estadística rho Spearman

De la tabla 6 podemos notar que los 114 pacientes encuestados, se distribuyeron según las variables sociodemográficas de la siguiente manera, participaron de la encuesta según su edad, 42 jóvenes, 60 adultos y 12 adultos mayores; según su sexo, 48 varones y 66 mujeres; y según su grado de instrucción, 4 no tuvieron estudios, 24 tuvieron primaria, 44 tuvieron secundaria, 25 tuvieron estudio superior técnico, 17 tuvieron superior universitario.

Además, que se presentó una correlación positiva alta para el sexo femenino y una relación positiva moderada con la edad joven, adulta, sexo masculino y grado de instrucción secundario, con altos grados de significancia.

V. DISCUSIÓN

La satisfacción del usuario es un medidor de la calidad de servicios, por ello es importante considerarlo un estándar para las instituciones prestadoras de servicios de salud y reconocerlo como un derecho del paciente, que permitirá la evaluación de las instituciones de salud y permitirá la vigencia de las instituciones privadas. Al determinar la existencia de la relación entre la percepción de la satisfacción y la calidad de servicios, se obtuvo como resultados una relación positiva alta entre la satisfacción y la calidad, presentando una significancia estadística con un $p < 0.02$. Estos resultados asemejan los encontrados en diversos estudios como en el de Lara J et al ¹⁶ en Lima, Murillo A et al ¹⁷ en Junín, Akbar et al ⁴² en Indonesia, quienes encontraron una relación estrecha y determinante entre la satisfacción y la calidad de servicios; Manrique J et al ¹⁸ en Lima se encontró con la satisfacción como determinante de la calidad, capaz de modificar la percepción de la calidad a pesar de presentar una técnica óptima, sin embargo Balhaddad et al ⁴³ en Arabia Saudita nos indica que la satisfacción no solo está basada en la calidad sino que además se ve influenciada por otros factores como facilidades económicas y disposición de ayuda y amabilidad en recepción. Por el contrario Santosa et al ¹⁴ demuestra en su estudio que no se relacionan estas dos variables, y que la satisfacción se afecta con respecto a algunas de las dimensiones de la calidad de manera no significativa. Al analizar los resultados se ha determinado que existe una relación positiva muy fuerte con un Rho de Spearman de 0.896, y una significancia de 0.013, sin embargo al ser analizadas con respecto a las variables sociodemográficas esta relación se ve disminuida a valores que corresponden a un rho de Spearman de correlación positiva moderada en el caso del grupo etéreo joven y adulto con una relación apenas más alta; según el sexo, en masculino y con mayor correlación el sexo femenino, y en el nivel de instrucción las personas con secundaria completa; con lo cual se establece que si hay una alta calidad habría una alta satisfacción y viceversa.

En cuanto a la determinación del nivel de satisfacción, se presenta como resultado que el 94.7% de pacientes presentó un nivel alto de satisfacción, muy parecido a los resultados obtenidos por para Matofari *et al*¹⁵ quien presenta casi la totalidad de pacientes muy satisfechos, Hawkesford, J *et al*¹¹ en su estudio presentó que la mayoría de los usuarios estuvieron muy satisfechos y que factores como el buen trato en sala de espera y precios accesibles, hacían que la valoración de satisfacción fuese mayor, Alhabib *et al*¹² encuentra que la mayoría de los pacientes satisfechos se centran en la comunicación como factor preponderante; para Fuentesrivers⁴⁴ ocurre que los pacientes se encuentran poco satisfechos, y lo mismo se refleja en sus dimensiones de confiabilidad, validez, asimismo, Coaquira²¹ nos muestra en su investigación que resultaron las dimensiones de confiabilidad y validez en regular, y la lealtad en alto, para Lara *et al*¹⁶ resultaron en una un nivel pacientes insatisfechos. En los resultados obtenidos se presenta que casi la totalidad de los encuestados un 99.1% se encuentran altamente satisfechos y el restante 0.9% opina estar regularmente satisfecho, de acuerdo con sus dimensiones tenemos que su punto fuerte está en la confiabilidad que es la dimensión que presenta alto grado de satisfacción en la totalidad de los encuestados 100%, seguido de la validez y lealtad con 99.1% y 98.3% respectivamente y el restante de estas dimensiones se encontraron con una satisfacción regular.

Asimismo, cuando se determinó el nivel de calidad encontramos que fue valorada como alta calidad de servicios, tal como en los estudios de Murillo A *et al*¹⁷ en Junín, donde la calidad fue percibida de manera muy satisfactoria, Purnama *et al*¹³ en Bali en su estudio obtuvo que poco más de la mitad de los encuestados consideraron que hubo una buena calidad de servicio y solo fue significativo en tanto a los elementos físicos y seguridad, para el resto de dimensiones no tuvo mayor significancia, Santosa *et al*¹⁴ nos presenta en su estudio una comparación entre el sector público y privado de la atención, donde para el sector público se presenta que la empatía y la fiabilidad son dimensiones muy importantes para la percepción de la calidad como lo son los elementos tangibles y la seguridad para el sector privado; un caso muy particular se presentó en el estudio de Manrique J

*et al*¹⁸ indicaron que la calidad fue percibida como regular tendiente a malo a pesar de la evaluación de un profesional que evaluaba la técnica y apego a los procedimientos, lo cual conlleva al éxito del mismo, sin embargo las percepciones de los pacientes fueron negativas haciendo que, disminuyera la calidad a pesar de la excelente técnica, centrando el valor del mismo en el trato humano. La calidad de los servicios en el presente estudio fue percibida por el 93% de los encuestados como alta calidad y en sus dimensiones igualmente se encontró en un nivel alto, siendo los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía presentados con 80.7%, 93.9%, 96.5%, 97.4% y el 96.5% respectivamente y en un menor porcentaje se refirieron como regular calidad con 19.3%, 6.1%, 3.5%, 2.6% y 3.5% respectivamente, en el caso de los elementos tangibles hubo algunos puntos discutibles principalmente en los servicios higiénicos y además la solicitud de una división entre los sillones que aseguraran su salud, acotaron los encuestados, sin embargo la seguridad obtuvo el mayor porcentaje de encuestados que opinaron sentirse muy seguros con la atención recibida por los profesionales de la salud, aun cuando los tiempos de espera para algunos era muy extenso, y hubieron referido algún descontento durante la espera.

Se determinó según los resultados que la relación entre la satisfacción y las variables sociodemográficas fue positiva moderada con 0.396 de rho de Spearman, con casi la totalidad de los pacientes con un nivel alto de satisfacción, resultados similares a los descritos por Berger *et al*⁴⁵ en Brasil donde la satisfacción tiene una relación fuerte con las variables sociodemográficas, siendo el nivel socioeconómico el cual está más relacionado a la satisfacción, en un nivel menor de satisfacción con Lara J *et al*¹⁶ donde se encontró una diferencia con la variable edad y la especialidad por la cual fueron atendidos, mas no se encontró diferencia con sexo ni con nivel de educativo, asimismo Matofari *et al*¹⁵ muestra que el grupo de mayor satisfacción referida son los jóvenes adultos, seguido de los adultos medianos, y adulto mayor, además nos indica que el sexo no afecta la satisfacción, en el nivel de educación los pacientes sin estudios formales y primaria se mostraron más satisfechos que aquellos con secundaria y educación superior de manera significativa. Al contrario de Akbar *et al*⁴⁶ en Indonesia donde se presentan

insatisfechos los pacientes y que son las mujeres quienes más insatisfechas se incluso en sus dimensiones hubo insatisfacción general, los factores más significantes fueron las variables sociodemográficas como la ocupación y el grado de instrucción. Dentro de los resultados obtenidos se muestran con una relación positiva alta para el sexo femenino de manera muy significativa, y una relación positiva moderada para la edad joven y adulta, sexo masculino y grado de instrucción secundaria, entonces para el sexo se puede afirmar que en las mujeres la relación es positiva alta y más significativa que en los varones y tienden a percibir una alta satisfacción, estos resultados se mantienen en cuanto se analizaron respecto a las dimensiones de confiabilidad, validez y lealtad.

Al momento de determinar la relación entre la calidad de los servicios con las variables sociodemográficas se obtuvo una relación positiva moderada con rho de Spearman de 0.396, resultados similares a los descritos por Purnama *et al*¹³ que nos muestra la relación de esta variable con respecto a los pacientes internos y externos y para ambas la calidad era buena, y detallando que para el usuario externo la dimensión de capacidad de respuesta fue la de menor valoración, mientras que para pacientes internos lo fue la dimensión de seguridad, en cuanto a la relación con la edad los menores de 28 percibieron una buena calidad mientras que para los mayores de 28 fue deficiente, según el sexo para el sexo masculino perciben una menor calidad que las mujeres quienes tienden a tener una mejor percepción de la calidad, para el grado de instrucción influye de manera significativa en tanto se tienen mayor grado de instrucción tienden a referir menor calidad que los de etapa escolar, por otro lado en el estudio de Akbar *et al*⁴⁶ donde se encontró que la calidad era regular y que se presenta mayor en la fiabilidad y los elementos tangibles, la calidad con las variables sociodemográficas se vieron afectadas principalmente por la ocupación y el grado de instrucción, además la empatía y capacidad de respuesta no poseen una relación significativa con esta variables. En esta investigación se obtuvo como resultado una relación positiva considerable, en las dimensiones de edad adulta con rho de Spearman de 0.577, según sus variables sociodemográficas para el sexo femenino existe una relación positiva alta, y relación positiva moderada para el sexo masculino, tendiente a una

relación baja, estos resultados varían en tanto se midió la calidad respecto de sus dimensiones ya que en los elementos tangibles se obtuvo una relación positiva moderada con la edad adulta, el sexo masculino y femenino con mayor valor en este último que indica que la valoración en este sexo es más positiva que en los varones para el resto de dimensiones se mantienen las relaciones positivas moderadas para la edad joven y adulta siendo los adultos quienes en cada dimensión tienden a valorarla más positivamente, en el sexo masculino y femenino siendo este último tendiente a una relación alta, en grado de instrucción el nivel secundario, lo cual se deba al tamaño de la muestra que indica mayor proporción de secundaria que en otros niveles puesto que hay una situación predominante en los estudios que indica que mientras más grado o nivel de instrucción, más altas las expectativas, más exigentes con la calidad sin embargo los grados de instrucción superior técnico y universitario tienen una relación baja.

Finalmente cuando se determinó la relación entre la percepción de la satisfacción y la calidad de los servicios, y su relación con los indicadores sociodemográficos fue una relación positiva moderada con rho de 0.397, con una relación positiva alta en el sexo femenino, esta relación aún no ha sido investigada aparentemente, ya que no se ha encontrado una bibliografía que la haya considerado la relación entre satisfacción y calidad respecto a las variables sociodemográficas como una relación a estudiar en el área de la salud odontológica, sin embargo podemos tomar de este estudio que la relación entre la satisfacción y la calidad varía según las dimensiones de edad joven y adulta con rho de Spearman de 0.594 y 0.637, la mayoría de estos pacientes no fueron guiados personalmente al momento del llenado, por el contrario al ser instruidos de manera general, resolvieron el cuestionario, por lo que se puede deducir que sus respuestas serían las más objetivas, sin embargo en la edad adulta mayor, cada uno de los participantes fueron guiados y se pudo notar cierto grado de desconfianza con expresar verbalmente su opinión hacia mi persona y por lo que podrían haber generalizado un poco sus respuestas, hacia el mejor puntaje, según el indicador sexo, para el sexo masculino con un rho de Spearman de 0.611 con una relación positiva moderada y el sexo femenino con una relación positiva alta con un r de 0.713 siendo que a pesar de ser las personas que más levantaban

voz en reclamo igual tendían a hablar bien de la calidad y referirse muy satisfechas en su encuesta, posiblemente esto sea un punto a controlar para futuras investigaciones y considerar un apartado comportamental en busca de una relación entre lo dicho y lo valorado, según el nivel de instrucción secundario con rho de Spearman de 0.597, donde la relación es positiva considerable donde se entrecruza la relación alto de ambas variables . Demostrando así que en estos indicadores sociodemográficos es importante la relación en mayor proporción para el sexo femenino que para el masculino, seguido por los adultos en mayor proporción que en los jóvenes , y el grado de instrucción secundario sobre los demás, con un p-valor <0.02 mostrándose estadísticamente significativo, el restante de los indicadores sociodemográficos posee un grado positivo bajo de relación y en el nivel de relación regular de las variables, existe un nivel de asociación mayoritariamente muy bajo con los indicadores sociodemográficos.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la percepción de la satisfacción y calidad de servicios en un centro odontológico en La Unión, Piura 2021.
2. El nivel de Satisfacción es alto en un centro odontológico en La Unión, Piura 2021.
3. El nivel de calidad es alto en un centro odontológico en La Unión, Piura 2021.
4. Existe relación positiva alta para el sexo femenino entre la satisfacción y las variables sociodemográficas y una relación positiva moderada con la edad joven, adulta, sexo masculino y grado de instrucción secundario, con altos grados de significancia en un centro odontológico en La Unión, Piura 2021.
5. La relación entre la calidad y las variables sociodemográficas es una relación correlación positiva alta para el sexo femenino y una relación positiva moderada con la edad joven, adulta, sexo masculino y grado de instrucción secundario, con altos grados de significancia en un centro odontológico en La Unión, Piura 2021.
6. Existe relación positiva alta entre la percepción de la satisfacción y la calidad de los servicios según el indicador sociodemográfico sexo femenino y una relación positiva moderada para los grupos etáreos joven y adulto, sexo masculino, y grado de instrucción secundario estadísticamente significativos en un centro odontológico en La Unión, Piura 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la gerencia del centro odontológico que, a pesar de poseer un alto grado de satisfacción y una alta calidad percibida por sus pacientes, tomen atención en los puntos que han referido personalmente a la investigadora relacionados con la programación de citas, el tiempo de espera que ha sido un punto común en que es muy extenso, y en términos de seguridad implementar una división física entre los sillones dentales y adecuar los servicios higiénicos.

En la provincia de la Unión Piura como anteriormente lo he mencionado en este trabajo de investigación que no ha presentado estudios relacionados a este tema, por lo tanto, se insta a los prestadores de servicios odontológicos públicos correspondientes realizar la evaluación de sus servicios, para complementar el estudio ya realizado.

Asimismo, se sugiere a los centros odontológicos de la Unión y poblaciones aledañas y similares a realizar un estudio para evaluar su gestión, y poder alimentar el conocimiento sobre este tema, para ello está a disposición el cuestionario utilizado en este estudio, que ha demostrado ser fiable.

Se recomienda a los futuros investigadores ampliar un poco más la muestra y hacerla más equitativa en cuanto a las características sociodemográficas para obtener resultados y relaciones más fuertes y significativas.

Se considera oportuno a su vez el estudio de otros factores que pudieran intervenir en la percepción de la satisfacción del paciente y calidad de servicios brindados, como factores económicos, accesibilidad, etc.

Una situación que llamó la atención fue que las personas llegaban al consultorio con el nombre de uno de los odontólogos, por lo que se recomienda ampliar el estudio y valorar la importancia de la recomendación boca a boca.

REFERENCIAS

1. Fact sheet: Quality health services [Internet]. [citado 8 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. CD57-INF-5-s.pdf [Internet]. [citado 19 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51630/CD57-INF-5-s.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
3. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 17 de enero de 2020;36:620-8.
4. Norma técnica de la salud de auditoría de la calidad de la atención en salud [Internet]. [citado 19 de agosto de 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>
5. Plan operativo anual de gestión de la calidad en salud [Internet]. [citado 8 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.hejcu.gob.pe/media/attachments/2021/03/29/rd-n081-2021-dg-hejcu-plan-operativo-anual-de-gestin-de-la-calidad-en-salud.pdf>
6. Política nacional de calidad [Internet]. [citado 11 de agosto de 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
7. Municipalidad de la Unión [Internet]. [citado 20 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.munilaunionpiura.gob.pe/limites.php>
8. 3930.pdf [Internet]. [citado 19 de agosto de 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>
9. Iguarán R, Chávez E, Pérez J. Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago. 2006;10(1):29.
10. Yélamos C, Sanz A, Marín R, Martínez-Ríos C. Experiencia del paciente: una nueva forma de entender la atención al paciente oncológico. *PSIC*. 1 de enero de 1970;15(1):153-64.
11. Hawkesford JL, Lette H, Saunders J, Slack-Smith L. Oral health perceptions and client satisfaction among homeless adults attending a community-centred dental clinic. *Aust Dent J*. marzo de 2021;66(1):67-76.
12. Alhabib S, Albarikan O. Impact of Dental Services on Patients' Perception at Private Dental Clinics in Riyadh, Saudi Arabia. *المجلة الاقتصادية للدراسات الإسلامية الجامعة مجلة الاقتصادية والإدارية* [Internet]. 9 de enero de 2021 [citado 9 de septiembre de 2021];29(1).

Disponible

en:

<https://journal.iugaza.edu.ps/index.php/IUGJEB/article/view/7900>

13. View of External and Internal Customer Perceptions on Quality of Health Services at the Dental and Oral Hospital of Mahasaraswati University Denpasar [Internet]. [citado 9 de septiembre de 2021]. Disponible en: https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/warmadewa_medical_journal/article/view/1379/1964
14. Santosa YA, Azam SMF. EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION: HOW DENTAL HOSPITALS IN INDONESIA DEAL WITH THAT? European Journal of Social Sciences Studies [Internet]. 19 de noviembre de 2019 [citado 9 de septiembre de 2021];4(5). Disponible en: <https://zenodo.org/record/3547671>
15. Machibya DFM. Patients Satisfaction Toward Dental Health Services Offered at Mnazi-Mmoja Dental Clinic in Dar Es Salaam, Tanzania. 2021;5.
16. Lara-Alvarez et al. - 2020 - Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica.pdf [Internet]. [citado 18 de agosto de 2021]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v30n3/1019-4355-reh-30-03-145.pdf>
17. Almache ÁMM, Barcia CLM. Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín. Revista San Gregorio. 2018;(21):66-73.
18. Manrique-Guzmán JA, Manrique-Chávez CB, Chávez-Reátegui B del C, Manrique-Chávez JE. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. Revista Estomatológica Herediana. julio de 2018;28(3):185-94.
19. RAE [Internet]. Real Academia Española. [citado 26 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.rae.es/inicio>
20. 2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf [Internet]. [citado 26 de agosto de 2021]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
21. 238_2019_coaquira_mamani_cm_espg_maestria_salud_publica.pdf [Internet]. [citado 17 de agosto de 2021]. Disponible en: http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3916/238_2019_coaquira_mamani_cm_espg_maestria_salud_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Pérez Pulido MO, Orlandoni Merli G, Ramoni Perazzi J, Valbuena Vence M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Rev cub salud pública. junio de 2018;44:325-43.

23. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu M del C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev cub salud pública*. 2008;34:1-10.
24. Rupp MT. Assessing Quality of Care in Pharmacy: Remembering Donabedian. *JMCP*. 1 de abril de 2018;24(4):354-6.
25. Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador | Revista Publicando. 18 de enero de 2018 [citado 27 de agosto de 2021]; Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/561>
26. Satisfacción-de-usuarios-y-calidad-.pdf [Internet]. [citado 27 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.inspilib.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
27. art18.pdf [Internet]. [citado 26 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/ijodontos/v6n3/art18.pdf>
28. Gouarnaluses M, Álvarez N, Medina M. Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. *Medisan*. 1 de julio de 2014;18:923-7.
29. Reyes-Fernández S, Paredes-Solís S, Legorreta-Soberanis J, Romero-Castro NS, Flores Moreno M, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Revista Cubana de Estomatología*. septiembre de 2015;52(3):255-67.
30. Agudelo-S AA, Valencia-L LY, Oullón-H E, Betancur-G LG, Peláez-D LV. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud "IPS Universitaria" (Medellín). *Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia*. 2008;19(2):13-23.
31. Piña DAM, Picazo MA, Martínez AV. Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: *Revista Nacional de Odontología*. 2020;16(1):1-18.
32. Hernandez Sampieri R. Metodología de la Investigación. sexta edición. Mc Graw Hill Education;
33. Nieto NTE. TIPOS DE INVESTIGACIÓN. :4.
34. Huaraz CBR, Ramos MRV. Metodología de la investigación [Internet]. Fondo Editorial UNAT. [citado 27 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
35. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria [Internet]. [citado 27 de agosto de 2021]. Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf

36. Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017 [Internet]. [citado 27 de agosto de 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/Zambrano_NE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
37. Jesús_HFA.pdf [Internet]. [citado 10 de agosto de 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%C3%BAs_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
38. Pourriex C. Pautas éticas para la investigación. Perspectivas Metodológicas [Internet]. 20 de mayo de 2021 [citado 27 de agosto de 2021];21. Disponible en: <http://revistas.unla.edu.ar/epistemologia/article/view/3625>
39. Sánchez PG. Principios básicos de bioética. Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia. 2009;55(4):230-3.
40. Bosch SBO, Núñez AIB. El asentimiento informado en la investigación clínica. Revista Científica Estudiantil UNIMED [Internet]. 16 de junio de 2021 [citado 27 de agosto de 2021];3(2). Disponible en: <http://www.revunimed.scu.sld.cu/index.php/revestud/article/view/197>
41. belmont.pdf [Internet]. [citado 27 de agosto de 2021]. Disponible en: <http://uis.com.mx/assets/belmont.pdf>
42. Fuad_Husain_Akbar2.pdf [Internet]. [citado 11 de octubre de 2021]. Disponible en: http://www.jidmr.com/journal/wp-content/uploads/2019/01/30_D18_596.2_Fuad_Husain_Akbar2.pdf
43. Balhaddad A, Alshammari A, Alqadi A, Nazir M. Patient Satisfaction with Dental Services and Associated Factors in a Saudi Dental Institution. Journal of Clinical and Diagnostic Research. 1 de diciembre de 2018;12:ZC36-9.
44. TESIS EDUARDO fuentesrivera rojas.pdf [Internet]. [citado 11 de octubre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3659/TESIS%20EDUARDO%20fuentesrivera%20rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
45. Fadel CB, Bordin D, Santos CB dos, Carvalho DR, Moimaz SAS. Users' satisfaction with the public dental service: the discovery of new patterns. Cad saúde colet. 27 de junio de 2019;27:172-81.
46. 30_D18_596.2_Fuad_Husain_Akbar2.pdf [Internet]. [citado 15 de octubre de 2021]. Disponible en: http://www.jidmr.com/journal/wp-content/uploads/2019/01/30_D18_596.2_Fuad_Husain_Akbar2.pdf

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variables Sociodemográficas	Datos que identifican a una población	Registro de datos sociodemográficos	Edad	Joven 18-29 Adulto 30-59 Adulto Mayor 60 +	Ordinal
			Sexo	Masculino Femenino	Nominal
			Grado de instrucción	Analfabeto Primaria Secundaria Superior Técnico Superior Universitario	Ordinal

Variable independiente V.I. Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario, es la medida en que la atención y el beneficio que aporta ésta a la salud del paciente cumplen con las expectativas del mismo	Aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, instrumento cuestionario de preguntas al usuario externo para identificar si el centro odontológico cumple con percepción de la satisfacción de sus usuarios en el 2021	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido Seguridad Precisión del diagnóstico Ambiente confiable Atención correcta	Ordinal Bajo Regular Alto
			Validez	Eficiencia Calidez Satisfacción	
			Lealtad	Compromiso del usuario Participación activa Respeto Limitaciones Motivación	

<p>Variable dependiente</p> <p>V.D.</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>La calidad de servicio como las actividades que cubren las necesidades de un servicio de salud accesible y equitativo, de la mano con profesionales óptimos, en una institución que maneja correctamente sus recursos para la consecución de la satisfacción de sus pacientes.</p>	<p>Aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, instrumento cuestionario de preguntas al usuario externo para identificar si el centro odontológico cumple con percepción de la calidad de servicio por parte del usuario en el 2021</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Estados físicos de instalaciones</p> <p>Limpieza de las instalaciones</p> <p>Presentación personal de empleados</p> <p>Materiales de comunicación</p> <p>Señalización y área exclusiva</p>	<p>Ordinal</p> <p>Bajo</p> <p>Regular</p> <p>Alto</p>
			<p>Fiabilidad</p> <p>Cumplimiento de servicios programados</p> <p>Oportunidad de la atención de urgencias</p> <p>Resolución de problemas</p> <p>Cuidado en el registro de atención</p>	
			<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Sencillez de los trámites para la atención</p> <p>Disposición para atender preguntas</p> <p>Agilidad del trabajo para la atención inmediata</p>	

			Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos Idoneidad del personal Confianza Cumplimiento de medidas de seguridad Capacidad necesaria	
			Empatía	Amabilidad en el trato Comprensión de las necesidades de los usuarios Horarios adecuados Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIO

Estimados pacientes del Centro Odontológico Odontosalud La Unión Piura 2021, reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario y la calidad de servicio brindado en el centro odontológico, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuarios. Sus respuestas son totalmente confidenciales y anónimas. Muchas Gracias.

Edad :

Grado de Instrucción

Sexo: F M

Sin estudios	
Primaria	
Secundaria	
Superior Técnico	
Totalmente de acuerdo	

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

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

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando le atiende el dentista					

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

CALIDAD DE ATENCION		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 para discapacitados.					
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias(sismo, incendios)					
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.					
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
15	El dentista suele 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.					

Encuesta Satisfacción del usuario

Estimados pacientes del Centro Odontológico Odontosalud La Unión – Piura 2021, reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario y la calidad de servicio brindado en el centro odontológico, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios, con mejoras significativas en la atención de los usuarios. Sus respuestas serán totalmente confidenciales y anónimas. ¡Mucha gracias!

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

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

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando le atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					

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

Cuestionario percepción de la calidad de servicio

Estimados pacientes del Centro Odontológico Odontosalud La Unión – Piura 2021, reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario y la calidad de servicio brindado en el centro odontológico, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios, con mejoras significativas en la atención de los usuarios. Sus respuestas serán totalmente confidenciales y anónimas. ¡Mucha gracias!

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

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

CALIDAD DE ATENCION		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 para discapacitados.					
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)					
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					

12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.					
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
15	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidad 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 3. Cálculo del tamaño de la muestra

$$\frac{N \times P \times Q \times Z^2}{(N - 1) \times E^2 + P \times Q \times Z^2}$$

$$n = \frac{160 \times 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2}{(160 - 1) \times 0.05^2 + 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2}$$

$$n = 114$$

Anexo 4. Validez y confiabilidad del instrumento

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Ramírez Flor, Dora Joissy
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Percepción de la Satisfacción y Calidad de Servicios en un Centro Odontológico en La Unión, Piura 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Estomatología
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 Kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	01/09/21
1.7. MUESTRA APLICADA :	20 pacientes odontológicos

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Cuestionario calidad=0.912
------------------------------------	----------------------------

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

--

Estudiante: 
DNI : 43030294

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

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Ramírez Flor, Dora Joissy
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Percepción de la Satisfacción y Calidad de Servicios en un Centro Odontológico en La Unión, Piura 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Estomatología
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 Kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	01/09/21
1.7. MUESTRA APLICADA :	20 pacientes odontológicos

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Cuestionario satisfacción=0.920
------------------------------------	---------------------------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Estudiante: 
DNI : 43030294

Estadístico: 
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE N° 1035

CALIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
Total		20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	30

SATISFACCION

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
Total		20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	20

Anexo 5. Carta de presentación



Anexo 6. Autorización de aplicación del instrumento

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

RESPUESTA A SU SOLICITUD

Piura, 1 de Setiembre de 2021

Sra. Dora Joissy Ramírez Flor

Bachiller de Estomatología

Presente.-

Yo, **CD. Edwin Seminario Calderón**, Gerente General del centro odontológico Odontosalud ubicado en la Calle Libertad 545, provincia La Unión, región Piura, por medio de la presente doy respuesta a su requerimiento para interactuar con los pacientes asistentes al centro odontológico y el uso de las instalaciones para tal fin.

Por tal motivo, autorizo a la Bach. Ramírez Flor Dora Joissy, identificada con DNI 43030294, para que pueda hacer uso de las instalaciones del centro odontológico y así aplicar el cuestionario a nuestros pacientes en base a los principios éticos que requiere, por tanto como requiera su investigación.

Me despido atentamente,



Anexo 7. Consentimiento Informado

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA.

INVESTIGADOR (A): Bach. Ramírez Flor Dora Joissy

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO EN LA UNIÓN, PIURA 2021

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: Espero acepte la invitación para participar de este estudio que tiene como fin investigar la relación entre la satisfacción del paciente y como percibe la calidad del servicio, que ha percibido durante la atención odontológica brindada.

PROCEDIMIENTOS: En caso acepte participar en este estudio se le solicitará que lea con atención el cuestionario y marque según crea conveniente.

El tiempo a emplear no será mayor a 7 minutos.

RIESGOS: Usted no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio, ya que no estará en contacto directo con la investigadora, haciendo uso de su celular y absolviendo dudas vía remota.

AUTONOMÍA: Si voluntaria y libremente desea participar debe saber que en el caso de no querer continuar con la encuesta o si no desea participar una vez iniciada la investigación, puede dejar de hacerla en cualquier momento sin problemas, ni reclamo, alguno a su nombre y no se verá perjudicado en su atención por el centro odontológico.

BENEFICIOS: Los beneficios del presente estudio consisten en darle voz a los pacientes respecto de la gestión en los servicios que se reflejará en la implementación de medidas y/o mejoras para recibir una atención de alta calidad y satisfacer sus necesidades de atención, serán significativos para la investigadora, la gestión del centro odontológico y las autoridades de Salud del distrito, si usted desea comunicarse con la investigadora para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica al siguiente contacto: Ramírez Flor, Dora Joissy, vía telefónica al número 935077741 o al correo electrónico djramflor@hotmail.com.

COSTOS E INCENTIVOS: Debe conocer que, en caso quiera participar, este estudio no tiene costo o precio por el que deba usted responder, igualmente no recibirá incentivo económico, ni de otra índole.

CONFIDENCIALIDAD: Se garantiza que los datos personales y correo electrónico no serán conocidos por nadie, será una encuesta absolutamente anónima y los datos vertidos en la encuesta sólo serán conocidos por la investigadora y manejados con absoluta confidencialidad, Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación que se derive de la investigación.

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

AUTORIZO A TENER MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER ALMACENADA: Se contará con la autorización del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, Filial Piura cada vez que se requiera el uso de la información almacenada.

DERECHOS DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN (PACIENTE): Si usted decide participar en el estudio, debe saber que podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si usted desea absolver alguna duda, la investigadora responsable, Dora Joissy Ramírez Flor estará disponible para aclararle vía telefónica al número 935077741 o al correo electrónico djramflor@hotmail.com. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos

éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, teléfono 073 - 285900 Anexo. 5553

CONSENTIMIENTO He escuchado la explicación la investigadora y he leído el presente documento por lo que ACEPTO libre y voluntariamente participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque ya haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Participante

Investigador

Anexo 8. Fotos

Foto 1. Instalaciones del centro odontológico



Foto 2. Instrucción de la encuesta



Foto 3 . Desarrollo de la encuesta





Foto 5. Recojo y archivo de encuestas

