



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad y satisfacción de los pacientes atendidos en un
centro odontológico, Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Condado Garcia, Claudia Mariel (orcid.org/0000-0002-3157-4942)

ASESOR:

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto(orcid.org/0000-0002-8651-1367)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

La presente investigación la quiero dedicar con un cariño especial a mi abuelita Rosita y a mi papito José que desde el cielo me cuidan y día a día están guiando mis pasos.

Claudia Mariel Condado García

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios en primera instancia por darme salud y en especial a mi mamá que en todo momento de mi vida profesional se mantuvo conmigo apoyándome y viendo siempre por mi bienestar, también agradecer a mi abuelito que día a día me acompaña.

La autora

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Frecuencia de la variable calidad de los servicios	18
Tabla 2	Frecuencia de la variable satisfacción del paciente	18
Tabla 3	Frecuencia de la dimensión fiabilidad	19
Tabla 4	Frecuencia de la dimensión seguridad	19
Tabla 5	Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta	20
Tabla 6	Frecuencia de la dimensión empatía	21
Tabla 7	Frecuencia de la dimensión elementos tangibles	21
Tabla 8	Frecuencia de la dimensión confianza	22
Tabla 9	Frecuencia de la dimensión valor percibido	22
Tabla 10	Frecuencia de la dimensión lealtad	23
Tabla 11	Frecuencia de la variable calidad y satisfacción del paciente	24
Tabla 12	Frecuencia de la dimensión fiabilidad y satisfacción	24
Tabla 13	Frecuencia de la dimensión seguridad y satisfacción	25
Tabla 14	Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción	26
Tabla 15	Frecuencia de la dimensión empatía y satisfacción	26
Tabla 16	Frecuencia de la dimensión elementos tangibles y satisfacción	27
Tabla 17	Prueba de normalidad	28
Tabla 18	Correlación y significancia de calidad y satisfacción del paciente	29
Tabla 19	Correlación y significancia de fiabilidad y satisfacción de paciente	30
Tabla 20	Correlación y significancia de seguridad y satisfacción del paciente	31
Tabla 21	Correlación y significancia de capacidad de respuesta y satisfacción	32
Tabla 22	Correlación y significancia de empatía y satisfacción del paciente	33
Tabla 23	Correlación y significancia de elementos tangibles y satisfacción	34

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general; Determinar la relación existente entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022.

Como hipótesis general se planteó lo siguiente: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022.

La metodología utilizada en esta investigación fue de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, aplicando un diseño no experimental de corte transversal, descriptivo – correlacional.

La población estuvo conformada por 125 pacientes, aplicando los criterios de exclusión e inclusión, lo que llevó a una muestra conformada por 90 pacientes.

Por último, se llegó a concluir: De acuerdo al objetivo general, según la correlación de Spearman, si existe relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022. Con un nivel de confiabilidad moderado de 0,608.

Palabras Clave: calidad, satisfacción, empatía, pacientes, odontología.

ABSTRACT

The present research work had as a general objective; To determine the relationship between the quality of services and the satisfaction of patients treated in a Dental Center, Lima 2022.

As a general hypothesis, the following was proposed: There is some relationship between the quality of services and the satisfaction of patients treated in a Dental Center, Lima 2022.

The methodology used in this research was basic, with a quantitative approach, applying a non-experimental cross-sectional, descriptive-correlational design.

The population consisted of 125 patients, applying the exclusion and inclusion criteria, which led to a sample of 90 patients.

Finally, it was concluded: According to the general objective, according to Spearman's correlation, if there is a relationship between the quality of services and the satisfaction of patients treated in a Dental Center, Lima 2022. With a moderate level of reliability of 0.608.

Keywords: quality, satisfaction, empathy, patients, dentistry.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones, empresas, y demás establecimientos que prestan un servicio a la comunidad están buscando aumentar su nivel de competencia frente a la necesidad de medir la eficacia del servicio brindado. Y más por esta pandemia que está viviendo el mundo, brindar un servicio de calidad se ha vuelto muy importante para poder así crecer como empresa y que el usuario se sienta conforme.

La calidad en atención en un servicio de salud se ve hoy en día como algo de gran complejidad, ya que abarca diferentes factores, entre ellos el de satisfacer al paciente, ya que la satisfacción se ve asociada a la calidad de atención sanitaria, así también se mantiene un vínculo entre el paciente y el médico, en lo que también va a influir la competencia profesional, el trato y la amabilidad. (Sandoval, 2018).

El autor Zamora (2017), nos dice que la mejora continua de la calidad de atención en los servicios de salud es uno de los más importantes factores que van a establecer los gestores en salud, ya que la calidad se va a manifestar como la maximización del bienestar del paciente.

El Centro Odontológico “Zahnart Praxis” del distrito de Pueblo Libre, es una empresa privada que brinda servicios odontológicos a todas las personas que lo requieran, la ventaja que tiene es la rapidez con la que se entregan las citas a los pacientes, sin embargo, aun así, se puede notar algunas inconformidades en los pacientes atendidos, es por ello que se ha determinado desarrollar la presente investigación, con el objetivo de evaluar la calidad de atención en relación con la satisfacción de los pacientes que se atienden en dicho centro odontológico.

En tal sentido se planteó el siguiente problema general: ¿Cómo influye la calidad de los servicios en la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022?

A su vez como problemas específicos: P.E.1: ¿Cómo se relaciona la calidad de los servicios en la fiabilidad en cuanto a la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022? P.E.2: ¿Cómo se relaciona la calidad de los servicios en la seguridad en cuanto a la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022? P.E.3: ¿Cómo se relaciona la calidad de los servicios en la capacidad de respuesta en cuanto a la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022? P.E.4: ¿Cómo se relaciona la calidad de los servicios en la empatía en cuanto a la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022? P.E.5: ¿Cómo se relaciona la calidad de los servicios en elementos tangibles en cuanto a la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022?

La presente investigación se justifica de manera teórica dado que va permitir profundizar en cuanto a los puntos más primordiales referente a la calidad brindada y la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico.

Según el autor Paz. J (2018). Calidad de atención es proveer de servicios de salud a los pacientes de una manera accesible, equitativa y con un óptimo nivel profesional.

En lo que respecta a satisfacción del paciente Gonzales y Medina (2017), nos dicen que es una evaluación positiva que éste realiza en función a sus expectativas por el servicio que se le brinda en la Institución de salud.

Desde el punto de visto práctico se justifica dado que el desarrollo de esta investigación va contribuir para mejorar la atención brindada a pacientes con problemas bucales, debido a que va ser algo que aqueje en cuanto a salud pública

en el Perú, debido a ello motiva a realizar dicha investigación para que un futuro próximo pueda servir como consulta en otras investigaciones.

Desde el punto de vista social se justifica dado que la presente investigación será de mucha ayuda para el Centro Odontológico Zahnart Praxis del distrito de Pueblo Libre, para saber en qué se está fallando o en que es deficiente el servicio de atención dental con los pacientes que acuden a consulta. La investigación va servir como una guía y permitirá a los encargados de dicho Centro a proponer alternativas de solución ante algún problema presente.

De esta manera en esta investigación se planteó como objetivo general: Determinar la relación existente entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022. De igual manera como objetivos específicos se planteó: O.E.1: Determinar la relación existente entre la calidad de los servicios en la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022. O.E.2: Analizar la relación existente entre la calidad de los servicios en la seguridad y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022. O.E.3: Identificar la relación existente entre la calidad de los servicios en la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022. O.E.4: Determinar la relación existente entre la calidad de los servicios en la empatía y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022. O.E.5: Identificar la relación existente entre la calidad de los servicios en elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.

Como hipótesis general en la presente investigación se planteó: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022. Así mismo como hipótesis específicas se plantearon: H.E.1: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022. H.E.2: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en la seguridad y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un

Centro Odontológico, Lima 2022. H.E.3: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022. H.E.4: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en la empatía y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022. H.E.5: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se procede a analizar las investigaciones sobre las variables de estudio, diferenciados por ámbito internacional y nacional, con la finalidad de aportar al análisis y descripción de las mismas.

En lo referente a los antecedentes internacionales tenemos a González y Cruz (2019). Con su investigación: “Calidad en la atención odontológica en un Sistema de salud local de México”, cuya finalidad fue analizar como es la atención en el área dental bajo los lineamientos en cuanto a procesos y resultados desde una perspectiva de satisfacción de los usuarios atendidos. La metodología que se usó fue de tipo descriptivo, prospectivo, enfoque tipo cuantitativo, se seleccionó al azar un total de 200 pacientes de la consulta dental y se procedió a realizar una encuesta. Las conclusiones fueron que la mayor parte de los pacientes atendidos refirieron haber recibido un trato amable y agradable por parte del área de atención odontológica.

Lora y Montoya (2017). En su investigación: “Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena – Colombia”, el objetivo fue describir el nivel de calidad y satisfacción recibido por los pacientes atendidos en la Clínica Universitaria. La metodología que se usó en esta investigación fue un estudio cuantitativo, se aplicó la muestra fue de 277 pacientes los cuales procedieron a resolver unas preguntas. Se llegó a la conclusión, de acuerdo a las variables propuestas en cuanto a los servicios en odontología se percibieron de manera positiva por los pacientes atendidos, salvo en algunos pacientes que mostraron algo de inconformidad con la atención.

Capote (2018). En su investigación titulada: “Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología en Cuba”, cuya finalidad fue brindar las características de la evaluación en lo referente a calidad en los servicios. La metodología que se usó fue descriptivo, observacional, aplicando un cuestionario. La conclusión a la que se llegó fue que la calidad en base a la odontología en dicho país requiere actualizarse en cuanto a sus funciones.

Chungara (2017). Con su investigación que lleva por título “Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud de La Paz – Bolivia”. La finalidad principal fue conocer lo que manifiesta el paciente en cuanto a la atención en dicha institución. Este estudio fue de corte transversal, tipo descriptivo, que tuvo como instrumento la encuesta SERVQUAL, utilizando una muestra de 327 usuarios seleccionados por conveniencia bajo los criterios de inclusión. La conclusión a la que se llegó fue que la mayor parte de los atendidos se encontraron de acuerdo con el servicio otorgado por parte de los profesionales sin embargo muestran disconformidad con la infraestructura del establecimiento de salud.

Guerra (2017). En su investigación de título “Calidad de atención según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central de Ecuador”. Tuvo como finalidad verificar la calidad de atención que se otorga a los que se atiendan en dicha clínica. Dicho estudio fue de tipo transversal, de enfoque cuantitativo, se seleccionó a 75 pacientes. Como conclusión se obtuvo que gran parte de los usuarios se muestran conformes con la atención que reciben por parte de los estudiantes de la mencionada clínica.

Como antecedentes nacionales tenemos a los autores Lara y Hermoza (2020). En su investigación “Satisfacción de los pacientes frente a la atención dental recibida en un hospital de Lima”, la principal finalidad fue evaluar como se sintieron las personas que se atendieron en el hospital. La metodología fue tipo observacional, transversal - descriptivo, se seleccionó una muestra de un total de 702 pacientes. En conclusión, la mayoría de los que recibieron atención en el área de odontología manifestaron encontrarse insatisfechos con el servicio brindado.

Manrique y Guzmán (2018). Con su estudio titulado “Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una Clínica Dental de Lima”, el objetivo fue verificar como se iba desarrollando los tratamientos que se le realizaban a las personas atendidas en dicha clínica. La metodología fue un estudio observacional en donde participaron 216 pacientes de forma voluntaria y aleatoria a quienes se les aplicó una encuesta para medir la calidad en cuanto al servicio. La conclusión a la que se llegó fue que la calidad recibida por los pacientes es en su mayoría negativa o neutral.

Fuentes (2017). En su investigación “Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta San Bartolomé en Lima”, el objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención odontológica y satisfacción de las personas que se atienden en dicha Posta. La metodología fue no experimental, transaccional, descriptiva, la muestra fue de 240 pacientes elegidos al azar. La conclusión a la que se llegó fue, si hay un vínculo entre calidad de atención en odontología y satisfacción de los que se atendieron en dicho centro, la mayoría de ellos estuvieron conformes y agradecidos con el servicio brindado.

Bazán (2018). Con su investigación “Calidad de atención al usuario externo de la clínica dental de una Universidad de Lima”. Teniendo como objetivo principal el determinar la calidad de atención que se le brinda al usuario externo de dicha clínica dental. Esta investigación es cuantitativa, estudio básico con un diseño no experimental, la muestra utilizada fue de 95 participantes. Como conclusión se tuvo que a la gran parte de personas la atención les pareció regular, comentaron que se debe mejorar aún en muchos aspectos.

Rentería (2020). En su investigación titulada “Calidad de atención a pacientes atendidos en un Centro de odontología, Chiclayo”. Como finalidad principal fue analizar el nivel de la calidad de atención que se ofrece a los pacientes atendidos. La metodología usada fue de tipo cuantitativa, no experimental, aplicando una estadística descriptiva, la muestra usada fue de 260 pacientes. La conclusión final a la que se llegó fue que la mayor parte de la atención se dio en pacientes de género masculino, los cuales quedaron muy satisfechos con la atención de los servicios.

Respecto a las teorías de la presente investigación, tenemos las siguientes variables: Calidad de atención, que según la OMS (2018), la calidad en un servicio de salud, quiere decir que cada persona que reciba una atención en una determinada área de salud, pueda recibir una serie de servicios óptimos, sin ningún percance o inconveniente que pudiere llegar a pasar.

Para los autores Neilson y Kelley (2018), una óptima atención en salud es un factor esencial para lograr una cobertura óptima en salud, la calidad se ve manifestada a través de ciertas capacidades que el profesional de la salud posee, como valores, actitudes, buena comunicación con sus pacientes.

Se ha constatado que los usuarios vienen a ser los pacientes que acuden a un determinado establecimiento de salud esperando recibir una atención óptima, y eficaz que provenga del profesional de salud y administrativo.

Estos usuarios llegan a los establecimientos con sus expectativas muy altas en cuanto a la atención que esperan recibir, esto quiere decir que el principal factor viene a ser el trato que les otorga el profesional, por lo tanto, si el trato no es el adecuado, las expectativas de los pacientes se van a ver muy afectadas. (Cano y Giraldo, 2018).

Calidad de atención odontológica:

Se va a caracterizar por un grupo de profesionales que tratan de buscar una solución a los problemas bucodentales de los pacientes. Para el autor Fuentes (2017), la calidad de atención en odontología se puede analizar desde tres dimensiones que son; el ambiente físico, la interacción personal, y los aspectos técnicos de la atención.

En cuanto al ambiente físico, tiene que ver con la satisfacción, ya que es el entorno en donde se lleva a cabo la atención, es aquí en donde el paciente podrá evaluar la eficacia, la rapidez, el tiempo de espera, si la consulta es agradable o no.

En cuanto a la interacción personal, se va a manifestar las características cualitativas que forma parte de la relación entre el profesional de salud, su equipo de trabajo y el paciente, es aquí donde el odontólogo debe tratar de satisfacer las expectativas del usuario, siendo empático, carismático.

Por último, con respecto a los aspectos técnicos, esto tiene que ver con la tecnología que aplica el odontólogo para solucionar así un problema de salud, buscando minimizar los riesgos que pudieran existir.

Por otro lado, para la variable Satisfacción del paciente, se entiende por satisfacción la complacencia del usuario por el servicio de salud recibido, cumpliendo así todas sus expectativas. (Cano, 2018).

(Morillo, 2017), refiere que la satisfacción del paciente va provenir directamente de la calidad del servicio de salud. La satisfacción ayuda en gran parte a las impresiones de los usuarios con respecto a la calidad, puesto que estas impresiones se basan en las satisfacciones o las experiencias por las que hayan tenido que pasar anteriormente.

Según los autores (Lora y Montoya, 2017), la satisfacción que otorga la calidad de los servicios en odontología va estar en relación con el nivel socioeconómico, educativo, la edad y el cambio en el estado de salud del paciente. Según esto se determinará la decisión del tratamiento que sugerirá el profesional de salud y eso será lo que repercutirá en la satisfacción del paciente.

Para (Llano, Moreno y Hernández, 2018), la satisfacción del usuario hace mención a tres aspectos en donde se encuentra el tiempo de espera, el ambiente de la consulta y la atención recibida, es por ello que lograr la satisfacción del usuario en salud es algo muy complejo para el profesional pero que si se puede dar con mucha dedicación y perseverancia.

Satisfacción del paciente en odontología:

La satisfacción se va a considerar como un indicador subjetivo, ya que va más orientado hacia la actitud y percepción del paciente, es por ello que la satisfacción del usuario indica el cumplir con un servicio, para lo cual se requiere la opinión del público atendido, mejorando así la organización y poder cumplir con las expectativas previas.

Según (González y Cruz, 2019), las dimensiones que están asociadas a la salud bucal, están relacionadas con un buen diagnóstico, tratamiento, facilidades de atención, y los costos que sean accesibles al usuario que se va ir atender.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

Tipo: (Sampieri, 2014), nos manifiesta que el tipo de investigación se suele agrupar según el objetivo que va perseguir la investigación y según también el periodo en que esta será estudiada. En este caso el tipo de investigación fue de tipo básica.

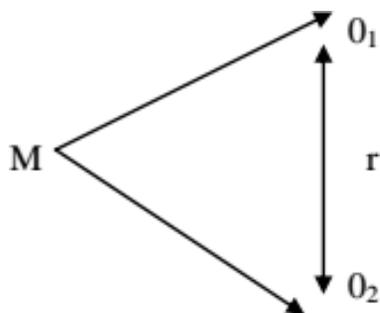
Enfoque: Cuantitativo

Porque en esta investigación se recogió y analizó determinados datos que nos proporcionarían los pacientes atendidos en el Centro Odontológico.

Diseño: Según (Arias, 2016), nos dice que el diseño viene a ser la estrategia que va utilizar el investigador para lograr obtener los resultados a su problema planteado.

Esta investigación fue no experimental – de corte transversal, ya que no se manipuló las variables y se realizó en un solo momento, descriptivo – correlacional, debido a que buscó analizar y describir cómo influyeron los servicios brindados en la satisfacción de los usuarios que se llegaron a atender.

Se sigue el esquema siguiente:



Donde:

M: Tamaño de muestra

O1: Variable calidad de atención

R: Relación entre las variables

O2: Variable satisfacción del paciente

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual: Es proveer de servicios de salud a los pacientes de una manera accesible, equitativa y con un óptimo nivel profesional. (Paz, 2018).

Definición operacional: Es el conjunto de características de un determinado servicio que satisfacen las expectativas de los pacientes atendidos.

Dimensiones: Tenemos cinco dimensiones, la primera es fiabilidad con sus indicadores; cuidado en el registro de atención, cumplimiento de los servicios, resolución de problemas, escala de medición ordinal. La segunda dimensión es seguridad con sus indicadores; oportunidad en respuesta, cumplimiento de medidas de seguridad, confianza, escala ordinal. Como tercera dimensión tenemos capacidad de respuesta con sus indicadores; explicación adecuada de los tratamientos, disposición para la atención, escala de medición ordinal.

Como la cuarta dimensión tenemos la empatía con sus indicadores; amabilidad del profesional, comprensión del odontólogo al paciente, horarios adecuados, escala ordinal. Y como quinta y última dimensión contamos con lo que son los elementos tangibles con sus indicadores; limpieza del ambiente dental, personal uniformado, buena señalización del centro, escala ordinal.

Variable 2: Satisfacción del paciente

Definición conceptual: Es una evaluación positiva que éste realiza en función a sus expectativas por el servicio que se le brinda en la Institución de salud. (Gonzales y Medina, 2017).

Definición operacional: Es la opinión del usuario externo acerca del entorno donde se atiende, lo que viene a ser el Centro Odontológico.

Dimensiones: Tenemos tres dimensiones, la primera es confianza con sus indicadores; seguridad, precisión en el diagnóstico, ambiente confortable; escala

ordinal, la segunda es valor percibido con sus indicadores; adecuada atención, eficiencia, calidez; escala ordinal, y la tercera dimensión es lealtad con sus indicadores; compromiso del paciente, respeto del paciente al odontólogo, motivación del paciente; escala ordinal.

Operacionalización de la variable satisfacción del paciente:

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala e índice	Nivel y rango
Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Precisión en el diagnóstico • Ambiente confortable 	1-2 3-6 7-8	Ordinal Nivel: politómica	Muy eficiente (73 – 100)
Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuada atención • Eficiencia • Calidez 	9-12 13-14 15	Escala de Likert de cinco posiciones (desde 1=totalmente en desacuerdo hasta 5=totalmente de acuerdo)	Eficiente (47 – 72)
Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso del paciente • Respeto del paciente al odontólogo • Motivación del paciente 	16-17 18-19 20		Deficiente (20 – 46)

Operacionalización de la variable calidad de atención:

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala e índice	Nivel y rango
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Cuidado en el registro de atención Cumplimiento de los servicios Resolución de problemas 	1-2	Ordinal Nivel: politómica	Malo (30 – 70)
		3		
		4		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad en respuesta Cumplimiento de medidas de seguridad Confianza 	5-6	Escala de Likert de cinco posiciones (desde 1=totalmente en desacuerdo hasta 5=totalmente de acuerdo)	Bueno (71 – 110)
		7		
		8-9		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Explicación adecuada de los tratamientos Disposición para la atención 	10-11		Muy bueno (111 – 150)
		12-14		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Amabilidad del profesional Comprensión del odontólogo al paciente Horarios adecuados 	15-17		
		18-20		
		21		
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Limpieza del ambiente dental Personal uniformado El centro cuenta con una buena señalización 	22		
		23		
		24-25		

3.3. Población, muestra, muestreo

Población: Lo que nos manifiesta (Sampieri, 2014), con respecto a la población en una investigación es que se refiere al total del fenómeno a estudiar en donde se cuenta con una característica en común; en este caso la población de estudio son los pacientes adultos que se atienden en el Centro Odontológico Zahnart Praxis del distrito de Pueblo Libre, que son un total de 125.

Criterios de inclusión: Pacientes adultos entre 18 y 60 años de edad.

Criterios de exclusión: Pacientes niños, adolescentes.

Muestra: En lo que respecta (Sampieri, 2014), refiere que la muestra viene a ser un subgrupo de la población; en este estudio tenemos como muestra a los pacientes adultos entre 18 a 60 años de edad que se atienden en el Centro Odontológico Zahnart Praxis del distrito de Pueblo Libre, siendo un total de 90.

Muestreo: No probabilístico por conveniencia, en donde los elementos seleccionados para la muestra fueron elegidos por el investigador. Según Hernández, et al. (2014), nos dicen que está permitido recopilar ciertos casos que sean accesibles y próximos para el investigador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos: Se usó la técnica de la encuesta, donde Bernal (2016), refiere que la presente técnica es mayor comúnmente usada en lo que respecta a estudios cuantitativos.

Instrumento de recolección de datos: para la primera variable que es calidad se aplicó 25 ítems basadas en SERVQUAL. Y para la segunda variable se aplicó 20 ítems basadas en el cuestionario de los autores Díaz, Buelvas y De la Valle (2016).

Validez de instrumentos

- Certificados de validez (firmados por expertos) (ver anexo 2)
- Ficha técnica de los instrumentos (ver anexo 3)

Confiabilidad de los instrumentos

- Análisis de la confiabilidad para datos politómicos (ver anexo 4)

En esta investigación se procedió a usar el alfa de crombach, cuyo valor permitido es mayor a 0,7.

- Resultados de la confiabilidad (ver anexo 4)

3.5 Procedimientos

- Para recolectar la información necesaria se procedió primero a realizar las coordinaciones con el Centro odontológico Zahnart Praxis del distrito de Pueblo Libre para que autoricen recolectar la información necesaria para poder ejecutar dicha investigación.
- Coordinaciones institucionales (ver anexo 5).

3.6 Método de análisis de datos

- Método de procesamiento de datos; una vez obtenida la información en las fichas, se procedió a utilizar el programa de estadística SPSS versión 26 para un correcto procesamiento de los datos y elaboración de las tablas.
- Análisis descriptivo (ver anexo 4).

3.7 Aspectos éticos

El presente estudio se logró dar aplicando una serie de principios éticos fundamentales a una variedad de temas, incluyendo una búsqueda científica, esto incluye que para la realización de esta se trabajó con personas que son pacientes del Centro Odontológico Zahnart Praxis, con los cuales se procedió a trabajar con respeto y mucha responsabilidad, manteniendo una discreción con las respuestas obtenidas.

Este estudio tomó en cuenta principios éticos como justicia, beneficencia y no maleficencia.

Justicia: Cada paciente contó con la misma oportunidad que todos, y nadie fue discriminado por alguna condición, raza, nivel socioeconómico, etc.

Beneficencia: Los pacientes a través de los resultados que se obtuvieron en sus encuestas, pueden beneficiar a los nuevos pacientes que llegarán a atenderse, debido a que se verá que mejoras necesita la institución.

No maleficencia: No se atentó contra la salud de ninguno de los pacientes atendidos, tampoco se provocó daño a la integridad física y emocional de estos, asimismo no se alteró ni modificó ninguno de resultados de las encuestas proporcionadas a los pacientes.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Frecuencia de la variable calidad de los servicios

		Calidad de los servicios			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	13	14,4	14,4	14,4
	BUENA	47	52,2	52,2	66,7
	MUY BUENA	30	33,3	33,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Interpretación:

Se observó en la tabla 1 que en cuanto a la calidad de los servicios brindados la mayoría de los encuestados dijo que era buena con un 52,2%, por otra parte, el 33,3% dijo que era muy buena y un 14,4% refirió que la calidad era mala.

Tabla 2

Frecuencia de la variable satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	12,2	12,2	12,2
	Eficiente	44	48,9	48,9	61,1
	Muy eficiente	35	38,9	38,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Interpretación:

En lo que respecta a la tabla 2 se observó que en cuanto a la satisfacción del paciente un gran porcentaje de los encuestados con un 48,9% refirió que era eficiente, un 38,9 dijo que era muy eficiente y en un menor número con un 12,2% refirió deficiente.

Tabla 3

Frecuencia de la dimensión fiabilidad

		Fiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	12,2	12,2	12,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	17,8	17,8	30,0
	De acuerdo	43	47,8	47,8	77,8
	Totalmente de acuerdo	20	22,2	22,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Interpretación:

Se logró observar que en lo respecta a la calidad en su dimensión fiabilidad un 47,8% estaba de acuerdo, un 22,2% se sintió totalmente de acuerdo, por otro lado, un 12,2% de los encuestados refirieron estar en desacuerdo.

Tabla 4

Frecuencia de la dimensión seguridad

		Seguridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4,4	4,4	4,4
	En desacuerdo	9	10,0	10,0	14,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	17,8	17,8	32,2
	De acuerdo	36	40,0	40,0	72,2
	Totalmente de acuerdo	25	27,8	27,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Interpretación:

En lo que respecta a calidad en su dimensión seguridad se pudo notar que del total de los encuestados la gran mayoría con un 40% estaba de acuerdo, un 27,8% totalmente de acuerdo y en menor porcentaje de 10% y 4,4% estaban en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Tabla 5

Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta

		Capacidad de respuesta			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	6,7	6,7	6,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	14,4	14,4	21,1
	De acuerdo	50	55,6	55,6	76,7
	Totalmente de acuerdo	21	23,3	23,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Interpretación:

En cuanto a calidad en su dimensión capacidad de respuesta se pudo observar que del total de pacientes que fueron encuestados en el centro odontológico el 55,6% se encontraron de acuerdo, y en un menor porcentaje con un 6,7 estaban en desacuerdo con la capacidad de respuesta del odontólogo a cargo.

Tabla 6

Frecuencia de la dimensión empatía

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	23,3	23,3	23,3
	De acuerdo	32	35,6	35,6	58,9
	Totalmente de acuerdo	37	41,1	41,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Interpretación:

En cuanto a calidad en su dimensión empatía se logró observar en la tabla 6 que de todos los encuestados el 41,1% se encontraron totalmente de acuerdo, el 35,6% de acuerdo y el 23,3% no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 7

Frecuencia de la dimensión elementos tangibles

		Elementos tangibles			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	16,7	16,7	16,7
	De acuerdo	40	44,4	44,4	61,1
	Totalmente de acuerdo	35	38,9	38,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Interpretación:

En lo que respecta a calidad en su dimensión elementos tangibles se observó en la tabla 7 que un mayor porcentaje con 44,4% se encontraba de acuerdo, un 16,7% estuvo totalmente de acuerdo, por otra parte, un 16,7% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 8

Frecuencia de la dimensión confianza

		Confianza			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	15,6	15,6	15,6
	De acuerdo	41	45,6	45,6	61,1
	Totalmente de acuerdo	35	38,9	38,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Interpretación:

De acuerdo a la satisfacción del paciente en su dimensión confianza con el centro odontológico y con el odontólogo a cargo, la mayoría con un 45,6% dijo que se sintió de acuerdo y en un menor porcentaje con un 15,6% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 9

Frecuencia de la dimensión valor percibido

		Valor percibido			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	8,9	8,9	8,9
	En desacuerdo	10	11,1	11,1	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	47,8	47,8	67,8
	De acuerdo	18	20,0	20,0	87,8
	Totalmente de acuerdo	11	12,2	12,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Interpretación:

En lo que respecta a satisfacción del paciente en su dimensión valor percibido, un gran número de los encuestados con un 47,8% refirió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 20% de acuerdo y en un menor porcentaje con 11,1% refirió en desacuerdo.

Tabla 10

Frecuencia de la dimensión lealtad

		Lealtad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	8,9	8,9	8,9
	De acuerdo	60	66,7	66,7	75,6
	Totalmente de acuerdo	22	24,4	24,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Interpretación:

En cuanto a la satisfacción del paciente en su dimensión lealtad, se pudo notar en la tabla n° 10, que de todos los pacientes encuestados un gran número de ellos con 66,7% se encontraron de acuerdo, y en un menor porcentaje con un 8,9% no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 11

Frecuencia de la variable calidad y satisfacción del paciente

Calidad de los servicios*Satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente			Total	
		Deficiente	Eficiente	Muy eficiente		
Calidad de los servicios	MALA	Recuento	11	2	0	13
		% del total	12,2%	2,2%	0,0%	14,4%
	BUENA	Recuento	0	32	15	47
		% del total	0,0%	35,6%	16,7%	52,2%
	MUY BUENA	Recuento	0	10	20	30
		% del total	0,0%	11,1%	22,2%	33,3%
Total	Recuento	11	44	35	90	
	% del total	12,2%	48,9%	38,9%	100,0%	

Interpretación:

En lo con respecta a calidad de los servicios con la satisfacción de los pacientes, gran número de los pacientes encuestados (35,6%) refirieron que la calidad es buena, un 11,1% refirió muy buena y un mínimo de 2,2% refirió que era mala.

Tabla 12

Frecuencia de la dimensión fiabilidad y satisfacción

Calidad en su dimensión Fiabilidad*Satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente			Total	
		Deficiente	Eficiente	Muy eficiente		
Fiabilidad	En desacuerdo	Recuento	11	0	0	11
		% del total	12,2%	0,0%	0,0%	12,2%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	0	16	0	16
		% del total	0,0%	17,8%	0,0%	17,8%
	De acuerdo	Recuento	0	28	15	43
		% del total	0,0%	31,1%	16,7%	47,8%
Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	20	20	
	% del total	0,0%	0,0%	22,2%	22,2%	
Total	Recuento	11	44	35	90	
	% del total	12,2%	48,9%	38,9%	100,0%	

Interpretación:

En cuanto a fiabilidad y satisfacción del paciente un 22,2% refirió estar totalmente de acuerdo, el 31,1% refirió estar de acuerdo lo que demuestra que la satisfacción de los pacientes que se atendieron fue eficiente.

Tabla 13

Frecuencia de la dimensión seguridad y satisfacción

Calidad en su dimensión Seguridad*Satisfacción del paciente

			Satisfacción del paciente			Total
			Deficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Seguridad	Totalmente en desacuerdo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	4,4%	0,0%	0,0%	4,4%
	En desacuerdo	Recuento	7	2	0	9
		% del total	7,8%	2,2%	0,0%	10,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	0	16	0	16
		% del total	0,0%	17,8%	0,0%	17,8%
	De acuerdo	Recuento	0	17	19	36
		% del total	0,0%	18,9%	21,1%	40,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	9	16	25
		% del total	0,0%	10,0%	17,8%	27,8%
	Total	Recuento	11	44	35	90
		% del total	12,2%	48,9%	38,9%	100,0%

Interpretación:

En lo que se refiere a la dimensión seguridad y la satisfacción del paciente, la gran mayoría de pacientes refirió estar de acuerdo lo que demuestra que la satisfacción fue muy eficiente.

Tabla 14

Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción

Calidad en su dimensión Capacidad de respuesta*Satisfacción del paciente

			Satisfacción del paciente			Total
			Deficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Capacidad de respuesta	En desacuerdo	Recuento	6	0	0	6
		% del total	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	5	8	0	13
		% del total	5,6%	8,9%	0,0%	14,4%
	De acuerdo	Recuento	0	28	22	50
		% del total	0,0%	31,1%	24,4%	55,6%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	8	13	21
		% del total	0,0%	8,9%	14,4%	23,3%
Total		Recuento	11	44	35	90
		% del total	12,2%	48,9%	38,9%	100,0%

Interpretación:

Según lo que se observa en la presente tabla, gran parte de los pacientes encuestados del centro odontológico manifestaron estar de acuerdo con la capacidad de respuesta del odontólogo a cargo, lo que hace eficiente la satisfacción de estos pacientes.

Tabla 15

Frecuencia de la dimensión empatía y satisfacción

Calidad en su dimensión Empatía*Satisfacción del paciente

			Satisfacción del paciente			Total
			Deficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Empatía	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	11	10	0	21
		% del total	12,2%	11,1%	0,0%	23,3%
	De acuerdo	Recuento	0	29	3	32
		% del total	0,0%	32,2%	3,3%	35,6%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	5	32	37
		% del total	0,0%	5,6%	35,6%	41,1%
Total		Recuento	11	44	35	90
		% del total	12,2%	48,9%	38,9%	100,0%

Interpretación:

En lo que respecta a la empatía por parte del odontólogo, la mayoría de los encuestados refirieron estar totalmente de acuerdo, esto lleva a decir que la satisfacción de estos pacientes que se atendieron fue muy eficiente.

Tabla 16

Frecuencia de la dimensión elementos tangibles y satisfacción

Calidad en su dimensión Elementos tangibles*Satisfacción del paciente

			Satisfacción del paciente			Total
			Deficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Elementos tangibles	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	9	6	0	15
		% del total	10,0%	6,7%	0,0%	16,7%
	De acuerdo	Recuento	2	35	3	40
		% del total	2,2%	38,9%	3,3%	44,4%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	3	32	35
		% del total	0,0%	3,3%	35,6%	38,9%
Total	Recuento	11	44	35	90	
	% del total	12,2%	48,9%	38,9%	100,0%	

Interpretación:

En cuanto a los elementos tangibles del centro odontológico, un gran número de los pacientes atendidos manifestó estar de acuerdo, lo que lleva a decir que su satisfacción fue eficiente.

Contrastación de hipótesis:

Tabla 17

Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Calidad de los servicios	Satisfacción del paciente
N		90	90
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,1889	2,3556
	Desv. Desviación	,66863	,69203
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,278	,302
	Positivo	,278	,219
	Negativo	-,244	-,302
Estadístico de prueba		,278	,302
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de los servicios	,278	90	,000	,790	90	,000
Satisfacción del paciente	,302	90	,000	,763	90	,000

*No tiene distribución normal.

Contrastación hipótesis general:

HO: No existe alguna relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022.

H1: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022.

Tabla 18

Correlación y significancia de calidad y satisfacción del paciente

Correlaciones			Calidad de los servicios	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de los servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Decisión: En la presente tabla se observa que el valor e Rho de Spearman da una relación positiva de 0,608; esto quiere decir que existe una relación entre ambas variables por lo que se descarta la hipótesis nula.

Contrastación hipótesis específica 1:

HO1: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.

HE1: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.

Tabla 19

Correlación y significancia de fiabilidad y satisfacción de paciente

Correlaciones

			Fiabilidad	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,810**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Decisión: Se puede observar en la siguiente tabla que existe una correlación positiva de 0,810; lo que nos manifiesta que hay una relación entre ambas variables por lo que se descarta la hipótesis nula.

Contrastación hipótesis específica 2:

HO2: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en la seguridad y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.

HE2: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en la seguridad y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.

Tabla 20

Correlación y significancia de seguridad y satisfacción del paciente

			Seguridad	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,644**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,644**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Decisión: Se observa en la presente tabla que el coeficiente de correlación es positivo, lo que nos dice que, si existe una relación entre estas dos variables, por lo que se procede a descartar la hipótesis nula.

Contrastación hipótesis específica 3:

HO3: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.

HE3: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.

Tabla 21

Correlación y significancia de capacidad de respuesta y satisfacción del paciente

Correlaciones			Capacidad de respuesta	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,569**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,569**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Decisión: Se logra observar en la presente tabla que el coeficiente de correlación es positivo con 0,569, lo que nos dice que, si existe una relación entre estas dos variables, por lo que se procede a descartar la hipótesis nula.

Contrastación hipótesis específica 4:

HO4: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en la empatía y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.

HE4: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en la empatía y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.

Tabla 22

Correlación y significancia de empatía y satisfacción del paciente

Correlaciones

			Empatía	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,835**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Decisión: Se puede observar en la siguiente tabla que existe una correlación positiva de 0,835; lo que nos manifiesta que hay una relación entre ambas variables por lo que se descarta la hipótesis nula.

Contrastación hipótesis específica 5:

HO5: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.

HE5: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.

Tabla 23

Correlación y significancia de elementos tangibles y satisfacción del paciente

Correlaciones

			Elementos tangibles	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Decisión: Se observa en la presente tabla que el coeficiente de correlación es positivo, lo que nos dice que, si existe una relación entre estas dos variables, entonces se procede a descartar la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En este estudio que lleva por título “Calidad y satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022”, los resultados que se lograron obtener mantienen una relación de acuerdo al procesamiento de la información que se recogió al momento de aplicar los instrumentos.

Para los autores Neilson y Kelley (2018), una óptima atención en salud es un factor esencial para lograr una cobertura óptima en salud, la calidad se ve manifestada a través de ciertas capacidades que el profesional de la salud posee, como valores, actitudes, buena comunicación con sus pacientes.

Por otro lado, el autor Fuentes (2017), manifiesta que la calidad en el área odontológica se puede analizar desde tres dimensiones que son; el ambiente físico, la interacción personal, y los aspectos técnicos de la atención.

Este autor en su estudio demostró que, si hay un vínculo entre calidad de atención en odontología y satisfacción de los que se atendieron en odontología, la mayoría de ellos estuvieron conformes y agradecidos con el servicio brindado.

En cuanto al presente estudio realizado en el Centro Odontológico Zahnart Praxis, ubicado en el distrito de Pueblo Libre se llegó a demostrar también la relación existente entre la calidad y la satisfacción de aquellos pacientes que se llegaron a atender recientemente.

En cuanto a satisfacción, Morillo (2017), refiere que en cuanto a satisfacer al paciente va provenir directamente de como se brinde el servicio de salud. La satisfacción ayuda en gran parte a las impresiones de los usuarios con respecto a la calidad, puesto que estas impresiones se basan en las satisfacciones o las experiencias por las que hayan tenido que pasar anteriormente.

Según los autores Lora y Montoya (2018), la satisfacción que otorga la calidad de los servicios en odontología va estar en relación con el nivel socioeconómico, educativo, la edad y el cambio en el estado de salud del paciente. Según esto se determinará la decisión del tratamiento que sugerirá el profesional de salud y eso será lo que repercutirá en la satisfacción del paciente.

En el caso de este estudio, los pacientes atendidos refirieron sentir satisfacción en cuanto a la atención y que esta era eficiente, eso hizo que ellos continuaran con sus respectivos tratamientos ofrecidos por el profesional a cargo, llegando así a mejorar el estado de su salud bucal.

En lo que respecta a los resultados obtenidos en cuanto a calidad en su dimensión fiabilidad, se encontró que un gran porcentaje de los pacientes atendidos en el Centro manifiesta que la atención es igual para todos y que se maneja una buena información en salud bucal, lo cual califica como bueno.

De su parte el autor Guerra (2017). En su investigación que tuvo como finalidad verificar la calidad de atención que se otorga a los que se atiendan en una clínica, obtuvo como resultado que gran parte de los usuarios se muestran conformes en la atención que llegaron a recibir.

Sin embargo, el autor Bazán (2018), sostiene que aún en ciertos consultorios dentales existe ciertas dificultades en cuanto a la fiabilidad, ya que hay un gran número de pacientes se quejan porque no manejan una buena información por parte del odontólogo en lo respecta a su estado de salud bucal, lo que hace que existan debilidades en la atención de esos consultorios.

Por su parte, Del Pino (2018), manifestó que la satisfacción no siempre va tener un vínculo con la calidad en cuanto a fiabilidad, sino más bien que guarda un vínculo con el trato humanitario que se llega a percibir por parte de los profesionales de la salud.

En lo que respecta a los resultados obtenidos en cuanto a calidad en su dimensión seguridad, en el presente estudio se encontró que del total de los encuestados la gran mayoría con un 40% estaba de acuerdo, es decir que llegaron a percibir que el profesional si cumple con las medidas de seguridad cuando los atiende (como lavado constante de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y guardapolvo), lo que quiere decir que se sienten con confianza al momento de ser atendidos por el profesional.

En efecto para Lora y Montoya (2017). En su investigación Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una Clínica; de acuerdo a las variables propuestas en cuanto a los servicios en odontología se percibieron de manera positiva por los pacientes atendidos, salvo en algunos pacientes que mostraron algo de inconformidad con la atención manifestando que el dentista a cargo no manejaba correctamente los protocolos de bioseguridad.

En cuanto a los resultados obtenidos en calidad en su dimensión capacidad de respuesta, el presente estudio de investigación obtuvo que gran parte de los pacientes atendidos estuvieron de acuerdo con la destreza del odontólogo al momento de la atención, como por ejemplo ilustrarles con dibujos o maqueta

dental sobre la correcta higiene y cuidado de sus dientes y salud bucal; así como también aconsejarles lo importante que es comenzar y terminar el tratamiento indicado para poder prevenir las enfermedades a largo plazo que se pudiera ocasionar por el descuido.

Seguido con esto los autores Carrasco y Landauro (2018), manifestaron en su estudio que la capacidad de respuesta es algo que debe ser de vital importancia, más aún en los servicios dentales; ya que es de suma importancia que el paciente reciba una adecuada explicación con respecto al tratamiento que este va recibir y que sea consciente de que, así como lo empieza debe terminarlo para que posteriormente no se agrave su problema de salud bucal.

En lo que refiere a los resultados obtenidos en cuanto a calidad en su dimensión empatía, en este estudio se encontró que de todos los encuestados el 41,1% se encontraron totalmente de acuerdo, es decir que notaron que el profesional los atendió con amabilidad y respeto al momento de la consulta y del tratamiento, también estos pacientes consideraron que el odontólogo les tuvo paciencia a la hora de la atención y que los horarios de atención proporcionados por el Centro Odontológico se adecuan correctamente a sus necesidades.

De acuerdo con el estudio de los autores Capote y Peña (2018), afirman que el nivel de satisfacción es alto, debido al trato que brinda el profesional a sus pacientes, esto coincide con el presente estudio.

Por otro lado, la investigación de Fuentes (2017), manifiesta que ninguno de los pacientes que se atienden en los hospitales del MINSA se encuentran satisfechos,

sobre todo en cuanto a la empatía, ya que manifiesta que existen ciertos profesionales de salud que no se muestran con mucha amabilidad con sus pacientes a tratar y que los horarios de atención algunas veces no son muy accesibles para los usuarios ocasionando así quejas y reclamos en el establecimiento de salud.

A su vez los autores Gómez y Rivera (2019), manifestaron que en las instituciones de salud hay una gran deficiencia por parte de sus profesionales y por parte también del establecimiento, haciendo que la atención sea demasiado lenta, ocasionando así una gran demanda en lo que refiere al servicio de atención dental.

Todo esto lleva a decir que la empatía es una de las dimensiones en la que se debe de poner más énfasis y trabajar más en los establecimientos en todos los sectores, tanto en el público como en el privado.

En cuanto a calidad en su dimensión elementos tangibles, en este estudio se encontró que gran parte de los pacientes atendidos manifestaron encontrarse de acuerdo con que el Centro Odontológico siempre se mantiene limpio y ventilado, así también que se encuentra todo bien señalizado y que todo el personal que atiende se mantiene bien uniformado, lo que califica de buena la atención brindada.

Esto concuerda con lo que manifestaron en su estudio los autores Gonzales y Medina (2017), en donde concluyeron que, si un Centro de salud se mantiene siempre limpio, ordenado y ventilado, sobre todo con sus profesionales adecuadamente uniformados la calidad en la atención va ser buena y la respuesta de sus pacientes va ser positiva, encontrándose satisfechos cada vez que terminen sus consultas.

Por su parte el autor Zamora (2017), afirma que la calidad de atención de los usuarios debe ir de la mano con los elementos tangibles considerando que es de vital importancia que en una institución de salud permanezca todo limpio y desinfectado antes, durante y después de una atención, esto hará que el profesional trabaje mejor y que el paciente se lleve una buena impresión del establecimiento.

Para el autor Manrique (2018), es de suma importancia que los encargados de la infraestructura de los establecimientos de salud sobre todo del sector público inviertan en equipamiento para un buen funcionamiento del centro con sus pacientes. Así también que se encarguen de realizar una buena señalización de las zonas seguras y de mantener el centro totalmente limpio y ordenado todos los días del año.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.-** En lo que respecta al objetivo general, según la correlación de Spearman, si existe relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022. Con un nivel de confiabilidad moderado de 0,608.
- 6.2.-** De acuerdo al objetivo específico 1, según la correlación de Spearman, si existe relación entre la calidad de los servicios en la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, con un nivel de confiabilidad alto de 0,810.
- 6.3.-** En cuanto al objetivo específico 2, según la correlación de Spearman, si existe relación entre la calidad de los servicios en la seguridad y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, con un nivel de confiabilidad moderado de 0,644.
- 6.4.-** De acuerdo al objetivo específico 3, según la correlación de Spearman, si existe relación entre la calidad de los servicios en la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, con un nivel de confiabilidad moderado de 0,569.
- 6.5.-** En lo que respecta al objetivo específico 4, según la correlación de Spearman, si existe relación entre la calidad de los servicios en la empatía y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, con un nivel de complejidad alto e 0,835.

6.6.- De acuerdo al objetivo específico 5, según la correlación de Spearman, si existe relación entre la calidad de los servicios en elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, con un nivel de complejidad alto de 0,855.

VII. RECOMENDACIONES

7.1.- Se podría mejorar en cuanto al trabajo en equipo y una mejor comunicación entre los trabajadores del Centro Odontológico Zahnart Praxis del distrito de Pueblo Libre para poder así aumentar la calidad en cuanto a la atención de los pacientes.

7.2.- Se puede recomendar realizar reuniones semanales o quincenales con los profesionales del Centro Odontológico y tratar temas en relación a la mejora del funcionamiento del establecimiento para que así los pacientes que van atenderse se sientan más satisfechos con los servicios que se brindan.

7.3.- Ambientar un espacio dentro del Centro en donde se permita recopilar todos los reclamos o quejas de los pacientes para poder determinar con una mayor exactitud las causas de su disconformidad o insatisfacción.

7.4.- Ofrecer mayores oportunidades a la población de la localidad para que se puedan atender en dicho Centro odontológico y poder atenderlos de una manera más eficiente y oportuna solucionando sus problemas de salud bucal.

7.5.- Brindar capacitaciones sobre habilidades blandas a los profesionales que laboran en dicho Centro, con la finalidad de que tengan una mejora en cuanto al trato con el paciente y una comunicación más asertiva, mejorando de esta manera la productividad y el desempeño laboral.

7.6.- Aplicar con continuidad encuestas a los pacientes que se van atender para de esta manera saber con exactitud que fallas se encuentran y en que se debe mejorar con respecto a la calidad del Centro Odontológico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo A, Valencia L, Oullón E, Betancur L. (2018). Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud ips Universitaria (Medellín). *Rev Fac Odontol Univ Antioq.* 19(2):13-23.
- Alfaro-Carballido LD, García-Rupaya CR. (2018). Percepción del proceso de consentimiento informado en pacientes de la Clínica Estomatológica Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. *Rev Estomatol Herediana.* 21(1):5-12.
- Bazán. (2018). Calidad de atención al usuario externo de la clínica dental de una Universidad de Lima.
- Bernal. C. (2016). Metodología de la Investigación, 2da edición. México: Person.
- Cano. S, Giraldo. Á. (2018). Concepto de calidad en salud. Resultado de las experiencias de atención. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública.* 34(3), 48-53.
- Capote. J, Peña. A. (2018). Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología en Cuba. 25(5), 3-9.
- Carrasco, M., Landauro, A. (2018). Factores asociados a la utilización de servicios en una clínica odontológica universitaria peruana. *Revista de Estomatología Herediana*, 25(1), 27-35.
- Carvajal F, Arias R. (2016). User satisfaction vs. to the quality of care provided in the dental program. *Rev Fac Odontol Univ Antioq.* 15(2):5-11.
- Castañeda, M., Pelegrino, G. (2017). Satisfacción de usuarios y proveedores de un servicio estomatológico de prótesis. *MEDISAN*, 21(10), 3026-3031.

- Chicaiza, O., Bastidas, M., Llano, A. (2018). Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 37(1), 1-6.
- Chungara. (2017). Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en un Centro de Salud de La Paz – Bolivia.
- Del Pino, M. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2), 102-107.
- Díaz, S., Buelvas, L., De La Valle, M. (2016). Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos, 16(2), 290-303.
- Dos Santos, M. (2019). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79–95.
- Elizondo. J. (2018). La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la U.AN.L [Tesis doctoral]. Granada. Universidad de Granada España.
- Fuentes. E. (2017). Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé en Lima.
- Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista Salud Quintana Roo*, 9(35), 11-15.
- Gómez, P, Rivera, J. (2019). Un problema social: tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. *Revista Internacional de administración*, 4(5), 121-146.
- Gonzales y Medina (2017). Satisfacción del paciente atendido en un Centro de salud. *Revista Estomatológica Herediana*. 10(5), 11-18.

- González. G, Manco. R. (2017). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatol Herediana*. 25(2): 122-32.
- González. R, Cruz. G. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. 10(3), 5-9.
- Guerra. (2017). Calidad de atención según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central de Ecuador.
- Hernández. R. (2014). Metodología de la investigación. 6ta ed. págs. 88-101 y 170-190. México: McGraw –Hill.
- Lara N. (2015). Factors that influence the use of dental services. Revision of literature. *magazine adm*. 59(3):100-108.
- Lara. J, Hermoza. R. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*. 30(3), 1-7.
- López O, Cerezo M, Paz A. (2016). Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. *Rev Gerenc Polit Salud*. 9(18):124-36.
- Lora. I, Montoya. J. (2017). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena.
- Lorente J. (2017). Some reflections on the quality in the provision of Health services. *Medisan*. 5(2):34-37.
- Manrique. J, Guzmán. C. (2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Revista Estomatológica Herediana*. 28(3), 19-23.
- Mittermayer R, Huic M, Mestrovic J. (2018). Quality of health care, accreditation, and health technology assessment in Croatia: role of agency for quality and accreditation in health. *Acta Med Croatica*. 64(5):425-34.

- Morillo. (2017). Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño.
- Neilson y Kelley. (2018). The association between hearing loss and social dental health in older adults and satisfaction. *Otolaryngology--Head and Neck Surgery*, 150(3), 378-384.
- Paz. J (2018). Calidad de atención en los servicios de la salud. *Revista Estomatológica Herediana*. 25(3), 9-15.
- Portilla. J, Sánchez. S. (2018). Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. *Rev Gerenc Polit Salud Bogotá. Colombia*. 12(24): 209-25.
- Ramos. T. (2015) Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del Usuario externo del centro de Salud de Pícsi. Tesis de maestría. USMP, Lima.
- Rentería. (2020). Calidad de atención a pacientes atendidos en un Centro de odontología de Chiclayo.
- Sandoval (2018). Calidad de atención en un servicio de salud. 8(2), 1- 3.
- Soto A. (2017). Recursos humanos en salud. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*. 28(2):173-179.
- Vallespir C, Belmar P. (2015). Determination of the quality of the dental service of a health center based on intangibles: *Int J Odontostomat*.6(3):49-54.
- Vargas (2015). Satisfacción de pacientes atendidos en el Servicio de Post grado de la Clínica Dental Docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Zamora (2017). Mejoramiento continuo en calidad de atención. 3(2), 5-8.

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cómo influye la calidad de los servicios en la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>P.E.1: ¿Cómo se relaciona la calidad de los servicios en la fiabilidad en cuanto a la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022?</p> <p>P.E.2: ¿Cómo se relaciona la calidad de los servicios en la seguridad en cuanto a la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022?</p> <p>P.E.3: ¿Cómo se relaciona la calidad de los servicios en la capacidad de respuesta en cuanto a la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación existente entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>O.E.1: Determinar la relación existente entre la calidad de los servicios en la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.</p> <p>O.E.2: Analizar la relación existente entre la calidad de los servicios en la seguridad y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.</p> <p>O.E.3: Identificar la relación existente entre la calidad de los servicios en la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes que se</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe alguna relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>H.E.1: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.</p> <p>H.E.2: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en la seguridad y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.</p> <p>H.E.3: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Calidad de los servicios</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Seguridad - Capacidad de respuesta - Empatía - Elementos tangibles <p>VARIABLE 2:</p> <p>Satisfacción del paciente</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expectativas - Valor percibido - Confianza 	<p>DISEÑO:</p> <p>No experimental - Transversal</p> <p>TIPO:</p> <p>Descriptivo - Correlacional</p> <p>MÉTODO:</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>POBLACIÓN y MUESTRA:</p> <p>Conformada por los pacientes de 18 a 60 años de edad que se atiendan en el Centro Odontológico de enero a junio del 2022.</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <p>Encuesta modificada SERVQUAL</p>

<p>P.E.4: ¿Cómo se relaciona la calidad de los servicios en la empatía en cuanto a la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022?</p> <p>P.E.5: ¿Cómo se relaciona la calidad de los servicios en elementos tangibles en cuanto a la satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022?</p>	<p>atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.</p> <p>O.E.4: Determinar la relación existente entre la calidad de los servicios en la empatía y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.</p> <p>O.E.5: Identificar la relación existente entre la calidad de los servicios en elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.</p>	<p>H.E.4: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en la empatía y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.</p> <p>H.E.5: Existe alguna relación entre la calidad de los servicios en elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un Centro Odontológico, Lima 2022.</p>		
--	---	--	--	--

CARTA DE PRESENTACIÓN

Br: Condado García Claudia Mariel

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2022, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Calidad y satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico, Lima 2022", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma: 

Nombre completo: Claudia Mariel Condado García
DNI: 46423802

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Calidad de atención

Es proveer de servicios de salud a los pacientes de una manera accesible, equitativa y con un óptimo nivel profesional. (Paz, 2018).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Fiabilidad con sus indicadores; cuidado en el registro de atención, cumplimiento de los servicios, resolución de problemas, escala de medición ordinal.

Dimensión 2: Seguridad con sus indicadores; oportunidad en respuesta, cumplimiento de medidas de seguridad, confianza, escala ordinal.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta con sus indicadores; explicación adecuada de los tratamientos, disposición para la atención, escala de medición ordinal.

Dimensión 4: Empatía con sus indicadores; amabilidad del profesional, comprensión del odontólogo al paciente, horarios adecuados, escala ordinal.

Dimensión 5: Elementos tangibles con sus indicadores; limpieza del ambiente dental, personal uniformado, buena señalización del centro, escala ordinal.

Variable 2: Satisfacción del paciente

Es una evaluación positiva que éste realiza en función a sus expectativas por el servicio que se le brinda en la Institución de salud. (Gonzales y Medina, 2017).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Confianza con sus indicadores; seguridad, precisión en el diagnóstico, ambiente confortable; escala ordinal.

Dimensión 2: Valor percibido con sus indicadores; adecuada atención, eficiencia, calidez; escala ordinal.

Dimensión 3: Lealtad con sus indicadores; compromiso del paciente, respeto del paciente al odontólogo, motivación del paciente; escala ordinal.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado en el registro de atención • Cumplimiento de los servicios • Resolución de problemas 	1-2	Ordinal Nivel: politémica	Malo (30 – 70)
		3		
4				
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad en respuesta • Cumplimiento de medidas de seguridad • Confianza 	5-6		
		7		
		8-9		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación adecuada de los tratamientos • Disposición para la atención 	10-11	Escala de Likert de cinco posiciones (desde 1=totalmente en desacuerdo hasta 5=totalmente de acuerdo)	Bueno (71 – 110)
		12-14		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad del profesional • Comprensión del odontólogo al paciente • Horarios adecuados 	15-17		
		18-20		
		21		
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza del ambiente dental • Personal uniformado • El centro cuenta con una buena señalización 	22		
		23		
		24-25		

Fuente: Elaboración propia.

Variable 2: Satisfacción del paciente

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Precisión en el diagnóstico • Ambiente confortable 	1-2 3-6 7-8	Muy eficiente (73 – 100)
Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuada atención • Eficiencia • Calidez 	9-12 13-14 15	Eficiente (47 – 72)
Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso del paciente • Respeto del paciente al odontólogo • Motivación del paciente 	16-17 18-19 20	Deficiente (20 – 46)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	La atención que ofrece el centro odontológico es igual para todos.	X		X		X		
2	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
3	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro es adecuada.	X		X		X		
4	Cuando existe una queja de un paciente, el centro odontológico cuenta con el libro de reclamaciones.	X		x		x		
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
6	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.	X		X		X		
7	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).	X		X		X		
8	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro odontológico.	X		X		X		
9	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	X		X		X		
11	El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.	X		x		X		
12	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	X		x		X		
13	Consideras que el dentista está atento a sus dudas, y las aclara.	X		x		X		
14	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	X		x		X		

DIMENSIÓN 4: EMPATIA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	En el primer contacto que se tiene con el dentista por logeneral se presenta amablemente.	X		X		X	
16	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora deser atendido	X		x		X	
17	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro odontológico	X		X		X	
18	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvopaciencia.	X		X		X	
19	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó su privacidad.	X		X		X	
20	Consideras que la comprensión del dentista frente a lasnecesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	X		X		X	
21	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro odontológico se adecuan a las necesidades de las personas.	x		x		x	
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES		SI	NO	SI	NO	SI	NO
22	El centro odontológico siempre está limpio y ventilado.	X		x		x	
23	El personal de salud del centro suele estar bienpresentables (tienen uniforme limpio y buena imagen).	X		x		x	
24	El centro odontológico cuenta con materiales informativos que le llamen la atención (afiches, folletos, trípticos).	X		x		x	
25	El centro cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias(sismo, incendios).	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento es suficiente.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg Carlos Liñán Durán **DNI:** 10490448

Especialidad del validador: Magister en estomatología

10 de mayo del 2022

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

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



Mg. Carlos Liñán Durán
Unidad de Posgrado y Especialización

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: CONFIANZA								
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	X		X		X		
2	El dentista le brinda seguridad al momento de la atención.	X		X		X		
3	El dentista fue claro con el diagnóstico.	X		X		X		
4	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	X		X		X		
5	El dentista toma su tiempo para explicar los procedimientos a seguir en el tratamiento.	X		X		X		
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	X		X		X		
7	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	X		X		X		
8	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: VALOR PERCIBIDO								
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	X		X		X		
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garanticen un buen tratamiento dental.	X		X		X		
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	X		X		X		
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista.	X		X		X		
13	El dentista es eficiente con su trabajo.	X		X		X		
14	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.	X		X		X		

15	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: LEALTAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO
16	Cumple con acudir a sus citas.	X		X		X	
17	Participa usted activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud.	X		X		X	
18	Trata usted con respeto al dentista.	X		X		X	
19	Comprende usted los límites que se brinda en la atención dental.	X		X		X	
20	Se encuentra motivado por la atención recibida.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento es suficiente.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg Carlos Liñán Durán **DNI:** 10490448

Especialidad del validador: Magister en estomatología

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

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

10 de mayo del 2022



Mg. Carlos Liñán Durán

Unidad de Posgrado y Especialización

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	La atención que ofrece el centro odontológico es igual para todos.	X		X		X		
2	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
3	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro es adecuada.	X		X		X		
4	Cuando existe una queja de un paciente, el centro odontológico cuenta con el libro de reclamaciones.	X		x		x		
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
6	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.	X		X		X		
7	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).	X		X		X		
8	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro odontológico.	X		X		X		
9	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	X		X		X		
11	El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.	X		x		X		
12	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	X		x		X		
13	Consideras que el dentista está atento a sus dudas, y las aclara.	X		x		X		
14	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	X		x		X		

DIMENSIÓN 4: EMPATIA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	En el primer contacto que se tiene con el dentista por logeneral se presenta amablemente.	X		X		X	
16	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora deser atendido	X		x		X	
17	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro odontológico	X		X		X	
18	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvopaciencia.	X		X		X	
19	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó su privacidad.	X		X		X	
20	Consideras que la comprensión del dentista frente a lasnecesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	X		X		X	
21	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro odontológico se adecuan a las necesidades de las personas.	x		x		x	
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES		SI	NO	SI	NO	SI	NO
22	El centro odontológico siempre está limpio y ventilado.	X		x		x	
23	El personal de salud del centro suele estar bienpresentables (tienen uniforme limpio y buena imagen).	X		x		x	
24	El centro odontológico cuenta con materiales informativos que le llamen la atención (afiches, folletos, trípticos).	X		x		x	
25	El centro cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias(sismo, incendios).	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si existe suficiencia en el instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg Judith Álamo Vásquez **DNI:** 40734366

Especialidad del validador: Magister en estomatología

13 de mayo del 2022

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

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


C.D. Judith I. Álamo Vásquez
Coord. Informática Rural
DISEA V. Lima - Ciudad : Rod Lima Ciudad

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: CONFIANZA								
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	X		X		X		
2	El dentista le brinda seguridad al momento de la atención.	X		X		X		
3	El dentista fue claro con el diagnóstico.	X		X		X		
4	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	X		X		X		
5	El dentista toma su tiempo para explicar los procedimientos a seguir en el tratamiento.	X		X		X		
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	X		X		X		
7	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	X		X		X		
8	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: VALOR PERCIBIDO								
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	X		X		X		
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garanticen un buen tratamiento dental.	X		X		X		
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	X		X		X		
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista.	X		X		X		
13	El dentista es eficiente con su trabajo.	X		X		X		
14	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.	X		X		X		

15	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: LEALTAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Cumple con acudir a sus citas.	X		X		X		
17	Participa usted activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud.	X		X		X		
18	Trata usted con respeto al dentista.	X		X		X		
19	Comprende usted los límites que se brinda en la atención dental.	X		X		X		
20	Se encuentra motivado por la atención recibida.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si existe suficiencia en el instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg Judith Álamo Vásquez **DNI:** 40734366

Especialidad del validador: Magister en estomatología

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

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

13 de mayo del 2022


 C.D. Judith L. Álamo Vásquez
 Coord. Promoción Rural
 DISA V Liria - Ciudad ; Rod Lirio Ciudad

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	La atención que ofrece el centro odontológico es igual para todos.	X		X		X		
2	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
3	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro es adecuada.	X		X		X		
4	Cuando existe una queja de un paciente, el centro odontológico cuenta con el libro de reclamaciones.	X		x		x		
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
6	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.	X		X		X		
7	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).	X		X		X		
8	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro odontológico.	X		X		X		
9	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	X		X		X		
11	El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.	X		x		X		
12	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	X		x		X		
13	Consideras que el dentista está atento a sus dudas, y las aclara.	X		x		X		
14	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	X		x		X		

DIMENSIÓN 4: EMPATIA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	X		X		X	
16	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido	X		x		X	
17	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro odontológico	X		X		X	
18	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.	X		X		X	
19	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó su privacidad.	X		X		X	
20	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	X		X		X	
21	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro odontológico se adecuan a las necesidades de las personas.	x		x		x	
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES		SI	NO	SI	NO	SI	NO
22	El centro odontológico siempre está limpio y ventilado.	X		x		x	
23	El personal de salud del centro suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen).	X		x		x	
24	El centro odontológico cuenta con materiales informativos que le llamen la atención (afiches, folletos, trípticos).	X		x		x	
25	El centro cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios).	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento presenta suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg Janett Mas López

DNI: 08274102

Especialidad del validador: Magister en estomatología

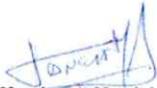
16 de mayo del 2022

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

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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




Mg. Janett Mas López
 Jefa Adjunta
 Unidad de Posgrado y Especialización

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: CONFIANZA								
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	X		X		X		
2	El dentista le brinda seguridad al momento de la atención.	X		X		X		
3	El dentista fue claro con el diagnóstico.	X		X		X		
4	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	X		X		X		
5	El dentista toma su tiempo para explicar los procedimientos a seguir en el tratamiento.	X		X		X		
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	X		X		X		
7	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	X		X		X		
8	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: VALOR PERCIBIDO								
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	X		X		X		
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garanticen un buen tratamiento dental.	X		X		X		
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	X		X		X		
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista.	X		X		X		
13	El dentista es eficiente con su trabajo.	X		X		X		
14	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.	X		X		X		

INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCIÓN – CUESTIONARIO BASADO EN SERVQUAL

Estimados pacientes del “Centro Odontológico Zahnart Praxis” del distrito de Pueblo Libre, que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la calidad de atención que se brinda actualmente en dicha Institución, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención de los usuarios.

Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

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°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	La atención que ofrece el centro odontológico es igual para todos.					
2	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.					
3	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro es adecuada.					
4	Cuando existe una queja de un paciente, el centro odontológico cuenta con el libro de reclamaciones.					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
5	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.					
6	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
7	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).					

8	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro odontológico.					
9	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
10	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
11	El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
12	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
13	Consideras que el dentista está atento a sus dudas, y las aclara.					
14	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					
	EMPATIA	1	2	3	4	5
15	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
16	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
17	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro odontológico.					
18	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.					
19	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó su privacidad.					
20	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					
21	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro odontológico se adecuan a las necesidades de las personas.					
	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
22	El centro odontológico siempre está limpio y ventilado.					
23	El personal de salud del centro suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen).					
24	El centro odontológico cuenta con materiales informativos que le llamen la atención (afiches, folletos, trípticos).					
25	El centro cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios).					

INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE – CUESTIONARIO

Estimados pacientes del “Centro Odontológico Zahnart Praxis” del distrito de Pueblo Libre, que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer como es la satisfacción de los pacientes que se atienden actualmente en dicha Institución, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención de los usuarios.

Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

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 PACIENTE		ESCALA				
N°	CONFIANZA	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	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista					
5	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento.					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
8	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
	VALOR PERCIBIDO	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 es eficiente con su trabajo.					
14	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
15	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Cumple con acudir a sus citas.					
17	Participa usted activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud.					
18	Trata usted con respeto al dentista.					
19	Comprende usted los límites que se brinda en la atención dental.					
20	Se encuentra motivado por la atención recibida.					

ANEXO 4

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

- Análisis de la confiabilidad para datos politómicos

En esta investigación se procedió a usar el alfa de cronbach, cuyo valor permitido es mayor a 0,7.

- Resultados de la confiabilidad

Para la variable calidad:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	25

Para la variable satisfacción del paciente:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	20

Como resultado se obtuvo una alta confiabilidad para ambas variables.

- Base de datos de la prueba piloto

Base de datos variable calidad

Encuestados	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10
1	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00
3	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
4	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
8	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00
9	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Encuestados	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20
1	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
3	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
8	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
9	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Encuestados	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25
1	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
2	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00
3	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
8	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00
9	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00

- Análisis descriptivo

Variable calidad:

	Estadísticos							
	N		Media	Mediana	Moda	Rango	Mínimo	Máximo
Válido	Perdidos							
P1	10	0	4,2000	4,0000	4,00	1,00	4,00	5,00
P2	10	0	4,3000	4,0000	4,00	1,00	4,00	5,00
P3	10	0	3,9000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P4	10	0	4,1000	4,0000	4,00	2,00	3,00	5,00
P5	10	0	4,1000	4,0000	4,00	2,00	3,00	5,00
P6	10	0	3,7000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P7	10	0	4,2000	4,0000	4,00	1,00	4,00	5,00
P8	10	0	4,1000	4,0000	4,00	1,00	4,00	5,00
P9	10	0	4,0000	4,0000	4,00	2,00	3,00	5,00
P10	10	0	3,7000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P11	10	0	3,9000	4,0000	4,00	2,00	3,00	5,00
P12	10	0	3,8000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P13	10	0	3,8000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P14	10	0	3,8000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P15	10	0	3,9000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P16	10	0	3,9000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P17	10	0	3,9000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P18	10	0	3,8000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P19	10	0	3,9000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P20	10	0	4,0000	4,0000	4,00	2,00	3,00	5,00
P21	10	0	3,9000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P22	10	0	3,8000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P23	10	0	3,9000	4,0000	4,00	2,00	3,00	5,00
P24	10	0	4,1000	4,0000	4,00	2,00	3,00	5,00
P25	10	0	3,9000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00

Variable satisfacción del paciente:

	Estadísticos							
	N		Media	Mediana	Moda	Rango	Mínimo	Máximo
Válido	Perdidos							
P1	10	0	3,7000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P2	10	0	3,7000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P3	10	0	4,1000	4,0000	4,00	2,00	3,00	5,00
P4	10	0	3,9000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P5	10	0	4,1000	4,0000	4,00	1,00	4,00	5,00
P6	10	0	3,8000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P7	10	0	4,0000	4,0000	4,00	2,00	3,00	5,00
P8	10	0	4,0000	4,0000	4,00	,00	4,00	4,00
P9	10	0	4,1000	4,0000	4,00	2,00	3,00	5,00
P10	10	0	4,0000	4,0000	4,00	,00	4,00	4,00
P11	10	0	3,8000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P12	10	0	3,9000	4,0000	4,00	2,00	3,00	5,00
P13	10	0	4,1000	4,0000	4,00	2,00	3,00	5,00
P14	10	0	4,0000	4,0000	4,00	,00	4,00	4,00
P15	10	0	3,8000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P16	10	0	4,1000	4,0000	4,00	2,00	3,00	5,00
P17	10	0	3,9000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P18	10	0	3,8000	4,0000	4,00	1,00	3,00	4,00
P19	10	0	4,0000	4,0000	4,00	2,00	3,00	5,00
P20	10	0	4,2000	4,0000	4,00	1,00	4,00	5,00



Lima, 20 de mayo de 2022

Carta P. 0382-2022-UCV-EPG-SP

CIRUJANO DENTISTA
OMAR ALVINO RIVERA
Odontólogo General
CENTRO ODONTOLÓGICO ZAHNART PRAXIS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CONDADO GARCIA CLAUDIA MARIEL**; identificado(a) con DNI/CE N° 46423802 y código de matrícula N° 7002635553; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO,
LIMA 2022**

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

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

Atentamente,

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



Av. del Río 374 - Pueblo Libre
Av. 2 de Mayo 645 - San Isidro
Telf. 3349970 - 997973747

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe es el Cirujano Dentista Omar Alvino Rivera con DNI 09801348 en representación del "Centro Odontológico Zahnart Praxis", ubicado en el distrito de Pueblo Libre, con RUC N° 10098013488.

Deja constancia que la Cirujana Dentista Claudia Mariel Condado García, con DNI 46423802, puede realizar en el mencionado Centro su trabajo de investigación y tener acceso a la información que sea necesaria.

Lima, 23 de mayo de 2022


Dr Omar L. Alvino Rivera
CIRUJANO DENTISTA
COP 19143

.....
CD. Omar Labo Alvino Rivera
Administrador General

ANEXO 6

Cuestionarios aplicados a los pacientes

INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCIÓN – CUESTIONARIO BASADO EN SERVQUAL

Estimados pacientes del “Centro Odontológico Zahnart Praxis” del distrito de Pueblo Libre, que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la calidad de atención que se brinda actualmente en dicha Institución, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención de los usuarios.

Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

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°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	La atención que ofrece el centro odontológico es igual para todos.				X	
2	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.				X	
3	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro es adecuada.					X
4	Cuando existe una queja de un paciente, el centro odontológico cuenta con el libro de reclamaciones.				X	
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
5	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.			X		
6	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.				X	
7	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).				X	

8	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro odontológico.			X		
9	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.			X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
10	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.			X		
11	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.			X		
12	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.				X	
13	Consideras que el dentista está atento a sus dudas, y las aclara.				X	
14	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.				X	
EMPATIA		1	2	3	4	5
15	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.				X	
16	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.				X	
17	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro odontológico.			X		
18	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.				X	
19	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó su privacidad.				X	
20	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.			X		
21	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro odontológico se adecuan a las necesidades de las personas.			X		
ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
22	El centro odontológico siempre está limpio y ventilado.					X
23	El personal de salud del centro suele estar bienpresentables (tienen uniforme limpio y buena imagen).				X	
24	El centro odontológico cuenta con materiales informativos que le llamen la atención (afiches, folletos, trípticos).				X	
25	El centro cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios).				X	

INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE – CUESTIONARIO

Estimados pacientes del “Centro Odontológico Zahnart Praxis” del distrito de Pueblo Libre, que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer como es la satisfacción de los pacientes que se atienden actualmente en dicha Institución, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención de los usuarios.

Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

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 PACIENTE		ESCALA				
N°	CONFIANZA	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.				X	
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención				X	
3	El dentista fue claro con el diagnostico				X	
4	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista				X	
5	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento.			X		
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente				X	
7	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					X
8	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención				X	
	VALOR PERCIBIDO	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada				X	

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

INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCIÓN – CUESTIONARIO BASADO EN SERVQUAL

Estimados pacientes del “Centro Odontológico Zahnart Praxis” del distrito de Pueblo Libre, que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la calidad de atención que se brinda actualmente en dicha Institución, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención de los usuarios.

Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

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°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	La atención que ofrece el centro odontológico es igual para todos.			X		
2	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.			X		
3	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro es adecuada.			X		
4	Cuando existe una queja de un paciente, el centro odontológico cuenta con el libro de reclamaciones.			X		
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
5	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.				X	
6	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.				X	
7	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).				X	

8	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro odontológico.				X	
9	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.				X	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
10	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					X
11	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.				X	
12	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.				X	
13	Consideras que el dentista está atento a sus dudas, y las aclara.				X	
14	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					X
	EMPATIA	1	2	3	4	5
15	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.				X	
16	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.				X	
17	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro odontológico.			X		
18	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.			X		
19	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó su privacidad.				X	
20	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.				X	
21	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro odontológico se adecuan a las necesidades de las personas.			X		
	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
22	El centro odontológico siempre está limpio y ventilado.					X
23	El personal de salud del centro suele estar bienpresentables (tienen uniforme limpio y buena imagen).					X
24	El centro odontológico cuenta con materiales informativos que le llamen la atención (afiches, folletos, trípticos).				X	
25	El centro cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios).				X	

INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE – CUESTIONARIO

Estimados pacientes del “Centro Odontológico Zahnart Praxis” del distrito de Pueblo Libre, que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer como es la satisfacción de los pacientes que se atienden actualmente en dicha Institución, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención de los usuarios.

Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

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 PACIENTE		ESCALA				
N°	CONFIANZA	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.			X		
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención			X		
3	El dentista fue claro con el diagnostico				X	
4	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista			X		
5	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento.			X		
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente			X		
7	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					X
8	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención				X	
	VALOR PERCIBIDO	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada				X	

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Claudia Mariel Condado García, participante del Programa Académico Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con DNI 46423802, cuya tesis lleva por título:

“Calidad y satisfacción de los pacientes atendidos en un Centro odontológico, Lima 2022”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi total autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo/ o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, agosto del 2022.

.....
Br. Claudia Mariel Condado García.

DNI N° 46423802