



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Satisfacción y seguridad en la atención odontológica en los
pacientes atendidos en un hospital público de Caraz – 2022**

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

AUTORA:

Lucar Cadillo, Evelyn Lux Mercedes (orcid.org/0000-0001-7256-1390)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

Quiero dedicar el presente trabajo a mi querida familia, a mis padres por haberme enseñado desde muy pequeña a superarme a pesar de las dificultades, a mi esposo e hijo por su apoyo incondicional, paciencia y motivarme a cumplir esta gran meta y finalmente a mi hermano por ser mi ejemplo a seguir.

Evelyn

Agradecimiento

A mis padres por su apoyo incondicional, por sus consejos y levantarme cada vez que sentía que ya no podía más.

A mi esposo por confiar siempre en mí y a impulsarme a siempre luchar por cumplir mis sueños.

A mi hermoso Said, mi hijo lo más grande que dio la vida, por ser el motor que me impulsa día a día a ser mejor.

La autora

Índice de contenidos

	Pág
Dedicatoria	1
Agradecimiento	2
Índice de contenidos	3
Índice de tablas	4
Índice de figuras	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipos y diseño de investigación	20
Figura 1: esquema del diseño no experimental correlacional	20
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADO	24
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1	Satisfacción odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022	18
Tabla 2	Seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022	19
Tabla 3	Nivel de satisfacción y seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022.	20
Tabla 4	Prueba de normalidad de la variable satisfacción y seguridad en la atención	21
Tabla 5	Relación entre el nivel de satisfacción y seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022	22
Tabla 6	Relación entre las dimensiones de la satisfacción y seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022	23

Índice de figuras

Figura 1: esquema del diseño no experimental correlacional

20

RESUMEN

En este estudio tuvo como finalidad, determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022. Se basó en teorías que se investigó de las variables del estudio, su metodología fue básico de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal correlacional. La población estuvo conformada por 175 pacientes entre las edades de 18 a 59 años de edad, se sacó una muestra mediante una fórmula para poblaciones finitas en la cual se determinó un promedio de 122 pacientes, el muestreo fue probabilístico, como técnicas se utilizó las encuestas y como instrumentos fue los cuestionarios. Tuvo como resultados se observa un nivel de significancia menor a 0,05 con lo que se garantiza a existencia de la relación entre las variables, además se encontró un Rho de Spearman de 0,791 lo que indica una relación directa (positiva) significativa. Se concluye que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: satisfacción, seguridad, pacientes, atención, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between the level of satisfaction and safety in dental care for patients treated at the Caraz 2022 hospital. It was based on theories that were investigated of the study variables, its methodology was basic quantitative approach, non-experimental correlational cross-sectional design. The population consisted of 175 patients between the ages of 18 and 59 years of age, a sample was drawn using a formula for finite populations in which an average of 122 patients was determined, the sampling was probabilistic, as techniques surveys were used and as instruments was the questionnaires. The results showed a level of significance less than 0.05, which guarantees the existence of the relationship between the variables, in addition, a Spearman's Rho of 0.791 was found, which indicates a significant direct (positive) relationship. It is concluded that the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: satisfaction, safety, patients, care, reliability, responsiveness, empathy, tangible aspects.

I. INTRODUCCIÓN

Koko (2019) señala que, en la actualidad, existen muchas instituciones con programas e iniciativas para mejorar la seguridad del paciente. Un ejemplo representativo es la Alianza Mundial, defendida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Declaración de Luxemburgo de la Unión Europea. En el campo de la odontología, el número y la estructura de estas recomendaciones no son tan buenas. Aunque la seguridad del paciente también es un tema inherente a la práctica dental y se han emitido alertas y recomendaciones para medicamentos, materiales dentales y procedimientos clínicos, se organizan pocos programas específicamente para promover la seguridad del paciente. Al mismo tiempo, existen pocos datos estructurados o bien estudiados sobre eventos dentales adversos.

A nivel mundial; Alolayan, et al (2020) en Arabia Saudita, señala que se incluyó un 47,1% de hombres y un 52,9% de mujeres con una edad media. Pocos participantes (9,9%) mostraron una actitud positiva de la seguridad del paciente. Casi un tercio de los participantes (35,7%) asistió a una consulta y el 31,6 % informó haber experimentado eventos adversos por parte de ellos o sus familias. De los seis dominios, la satisfacción laboral mostró la puntuación media más alta (70,25) y el 75,4% de los participantes se sintieron orgullosos de ejercer en la clínica dental.

La seguridad de atención del paciente es uno de los temas más importantes que provocan un serio problema de salud pública a nivel mundial. Ha estimado que casi el 50% de los daños causados por eventos adversos durante la atención médica se consideran prevenibles. (Vries, et al, 2019). Asimismo, La Organización Mundial de la Salud ha anunciado su acción global sobre seguridad del paciente: un 46% de la cirugía segura es, entre sus objetivos, reducir los daños asociados con la cirugía. Si bien no se ha informado claramente un 70% ocurre de eventos adversos durante el cuidado dental, la ingestión accidental de objetos dentales parece ser uno de los eventos más dañinos que resultan de los procedimientos quirúrgicos dentales (OMS, 2021).

En el ámbito de la salud bucal, la satisfacción del usuario ha sido una medida de resultados ampliamente utilizada en los estudios de calidad asistencial en los niveles de atención primaria y secundaria. Se han asociado factores relacionados con el perfil sociodemográfico del usuario, tales como factores relacionados con la organización del servicio, infraestructura, gestión, acceso, continuación de la atención y comunicación del profesional odontólogo con el paciente y la satisfacción del usuario. (Andrade y Pinto, 2020)

En Latinoamérica, se reunieron para analizar el estado dental de los pacientes con necesidades especiales de la región. La tele odontología, se considera la herramienta básica de la actualidad, con un 60% que permite la evaluación de necesidades médicas presencial y un 47% que brinda apoyo, información y seguridad. Seguridad del paciente y la familia. La pandemia nos ha demostrado que todo lo que promueva la salud es el camino a seguir, y no debemos esperar a que se presenten condiciones que afecten la calidad de vida (Figueiredo, et al, 2021).

A nivel nacional, Otero, et al (2021) señala que generalmente se desarrollan a través de interacciones entre muchos factores asociados que están relacionados tanto con el paciente como con el servicio de salud en la cual se expresaron en un 80,9%, encontrándose las mayores frecuencias para la hora de la cita (91,7%), la delegación de determinadas funciones en personal auxiliar (89%) y la privacidad ambiental (89%). Estos pacientes opinan su incomodidad por la atención que reciben en los consultorios.

En relación a la realidad local e institucional, la atención en la salud bucal es considerada importante, debido a que, el paciente de cualquier manera acude a este servicio en varios momentos de su vida y requiere estos procedimientos generalmente de manera particular, ya que, en los hospitales públicos, la cartera de servicios es todavía incipiente y la falta de equipamiento dental es casi inexistente, por lo tanto, los pacientes son derivados al consultorio privado en donde el gasto de bolsillo es realmente muy alto.

De esta manera se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción y seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022?

En cuanto a la justificación del estudio; es conveniente porque definirá el nivel de satisfacción y seguridad en la atención odontológica de los pacientes atendidos en un hospital de Caraz. Del mismo modo, la relevancia social incluye a los beneficiarios con esta investigación que son los pacientes de esta comunidad. Las implicancias prácticas del estudio están referidas a resolver un problema sobre la satisfacción y seguridad de la atención odontológica en la zona. En conclusión, el valor teórico ofrece la posibilidad de evaluar los procedimientos y establecer mayor satisfacción para los pacientes; finalmente, la utilidad metodológica ayuda a crear un nuevo instrumento investigativo para el análisis y recolección de los datos en otros estudios con el mismo propósito.

En cuanto al objetivo general fue determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022; por otro lado, los objetivos específicos.

Identificar el nivel de satisfacción odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022.

Identificar la seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022

Establecer la relación entre las dimensiones de la satisfacción y la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022

Como hipótesis; H1: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022. H0: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Macarévich et al (2018) en Brazil, tuvo como objetivo describir los niveles de satisfacción del usuario en diferentes grupos de edad y estudiar la asociación entre los diferentes tipos de servicios dentales en una muestra representativa de brasileños. El método utilizado fue un diseño cuantitativo, descriptivo, no experimental. Los resultados son análisis de regresión logística clasificados cada grupo de edades. Pocos encuestados calificaron el servicio como deficiente o muy deficiente (4,3% para adolescentes, 6,1% para adultos, 4,1% para personas mayores). En el modelo de delegación, la satisfacción con los servicios públicos fue menor en todos los grupos que en los servicios privados y seguros de salud. Se concluye que los brasileños están contentos con los servicios de cuidado a largo plazo y, a diferencia de los servicios públicos, tienen pocos servicios privados.

Husain y Ayuandyka (2019) en Indonesia, tuvo como objetivo conocer la diferencia de satisfacción del paciente con el servicio odontológico en base a género y edad en el área urbana y rural de la regencia de Gowa en Sulawesi del Sur, Indonesia. La metodología que se utilizó un diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 420 participantes. Dentro de los resultados se encuentra que en los servicios de salud bucal y odontológica de las zonas urbanas hubo una diferencia significativa del nivel de satisfacción entre el grupo de hombres y mujeres >35 años y en el área rural hubo diferencia de nivel de satisfacción significativa entre hombres y mujeres. Mujeres según el aspecto de la comunicación en el grupo de edad ≤ 35 años y no hay diferencia significativa del nivel de satisfacción entre el área urbana y rural. Se concluye que existe una diferencia de nivel de satisfacción entre hombres y mujeres en función de la técnica. Aspecto de calidad y comunicación y no hay diferencia de nivel de satisfacción entre zona urbana y rural

Panagioti; Geraghty & Jhnsen (2019) en España, tuvo como objetivo examinar si el agotamiento de los médicos está asociado con un mayor riesgo de incidentes de seguridad del paciente, resultados de atención subóptimos debido a la baja profesionalidad y una menor satisfacción del paciente. La

metodología que se empleó fue descriptiva, analítica, diseño no experimental. Resultados, de los 5234 registros identificados, los vínculos entre el agotamiento y el bajo profesionalismo fueron más grandes en los médicos residentes y en los primeros años de su carrera (≤ 5 años después de la residencia) en comparación con los médicos en la mitad y al final de su carrera (Cohen $Q = 7.27$; $P = .003$). El método de notificación de los incidentes de seguridad del paciente y la profesionalidad (informados por el médico frente a registrados por el sistema) influyeron significativamente en los resultados principales (Cohen $Q = 8,14$; $P = 0,007$). Se concluye que los métodos para registrar los resultados de calidad y seguridad de la atención al paciente requieren mejoras para capturar de manera concisa el resultado del agotamiento en el desempeño de las organizaciones de atención médica.

Ajai, et al (2019) en Estados Unidos, el objetivo principal de este estudio fue identificar los factores asociados con la satisfacción del tratamiento informada por el paciente. La metodología fue estudio observacional transversal, tuvo como resultados, que ciento sesenta pacientes participaron en el estudio, con una mediana de dos recaídas previas y el 66,3 % informó la recaída más reciente en los últimos 12 meses. ECOG PS ≥ 2 se asoció con una menor satisfacción global informada por el paciente y una percepción de la eficacia del tratamiento actual. Además del menor tiempo dedicado a recibir la terapia, el tratamiento administrado por vía oral fue el predictor más fuerte de una mayor satisfacción con la conveniencia del tratamiento. Se concluyó que el vínculo con una menor satisfacción con el tratamiento y la efectividad percibida de la terapia actual, mientras que un régimen totalmente oral se asoció con una mayor satisfacción con la conveniencia del tratamiento.

Chauhan, et al (2020) en Australia, tuvo como objetivo establecer la evidencia de eventos de seguridad del paciente que surgen entre los consumidores de atención médica. La metodología fue de enfoque cuantitativo, descriptivo. Los consumidores de minorías étnicas pueden experimentar desigualdad en la seguridad de la atención y correr un mayor riesgo de eventos relacionados con la seguridad del paciente. Los servicios y sistemas de salud deben considerar las variaciones individuales, de los eventos de seguridad para

comprender dónde y cómo invertir los recursos para mejorar la equidad en la seguridad de la atención.

Como teorías, tenemos que los servicios de salud deben evaluarse con frecuencia para mantener o mejorar sus niveles de calidad. La satisfacción del paciente aparece como una forma de evaluar la calidad de la atención médica y es un indicador de resultado importante. También se ha utilizado para evaluar la comunicación entre el profesional y el paciente y para ayudar en la elección de alternativas adecuadas para organizar la prestación de atención médica.

La satisfacción del paciente es un importante predictor del comportamiento de salud y es un determinante en el uso del servicio. Los pacientes insatisfechos pueden crear una resistencia a seguir la orientación profesional y no buscar el mismo servicio para futuras referencias. Para mejorar la atención centrada en el paciente, se debe evaluar la evaluación del usuario, ya que los odontólogos no pueden percibir la insatisfacción del paciente durante el procedimiento (Riley, 2016).

La satisfacción del paciente se considera un resultado relacionado con el uso de los servicios de salud. Describe cómo las personas perciben los servicios y emiten juicios sobre la atención que reciben, y tiene la ventaja de ser una evaluación individual de los servicios en lugar de solo una percepción normativa o subjetiva de la condición clínica de un paciente. Como constructo multifactorial, las principales dimensiones típicamente evaluadas son la interacción paciente-profesional, el entorno físico y los procesos administrativos internos (Almeida, 2017).

Factores del entorno estructural (accesibilidad, modo de pago, duración del tratamiento y tiempo de espera), características de los pacientes (factores sociodemográficos, expectativas y estado de salud) y de los proveedores (personalidad y calidad técnica) también se relacionan con la satisfacción del usuario. La satisfacción del paciente incluye las opiniones de los usuarios en el proceso de auditoría y confirma la importancia de los usuarios en la evaluación de la calidad. Es particularmente relevante en los servicios públicos porque es un recurso de rendición de cuentas. Así, esta evaluación permite controlar, monitorear y fortalecer la participación comunitaria en la planificación y ejercicio del control social (Esperidião, 2014).

La satisfacción del paciente aborda el cumplimiento de las necesidades, deseos o expectativas de los pacientes en relación con un servicio de atención médica. En este caso, el “paciente” es un usuario individual bajo la guía de profesionales que informan y tratan al individuo por sí mismo. Como tal, “paciente” es una palabra apropiada para ser utilizada en estudios de satisfacción del servicio de atención médica. Sin embargo, este concepto es algo confuso y conflictivo en la literatura, ya que también se reconoce cada vez más como multidimensional.

La importancia de la satisfacción del paciente; según Janet, et al (2019) Se ha demostrado que la satisfacción del paciente es un indicador importante y de uso común para medir la calidad de la atención médica. Esto afecta los resultados clínicos, la retención de pacientes y los procedimientos por negligencia. Esto afecta la entrega rápida y eficiente centrada en el paciente.

La calidad de la prestación de atención médica se puede mejorar detectando los problemas actuales, y un área clave para identificar estos problemas es evaluar la satisfacción del paciente. La consideración de los aportes de los pacientes puede ayudar en el desarrollo de políticas y prácticas administrativas apropiadas, así como en la priorización de recursos (Batbaatar et al., 2017).

El asesoramiento aumenta la satisfacción del paciente al priorizar la opinión del paciente al elegir servicios médicos, asistir a citas con profesionales médicos y elegir entre las opciones de tratamiento recomendadas. Sin embargo, persisten numerosas complejidades para lograr la satisfacción del paciente y la base teórica para definirla y medirla (Dupree, 2015).

La aplicación más extendida del concepto de satisfacción ha estado relacionada con la comprensión de la satisfacción del cliente en la venta de productos o servicios. La noción de satisfacción también prevalece en la teoría del marketing, que tiene sus raíces en los modelos de negocio y, en última instancia, en el concepto de consumismo. Además, se ha demostrado que el discernimiento de la calidad del servicio surge de la discordia potencial entre las expectativas y las experiencias del cliente (Gronroos y Masalin, 1990, citado por Afrashtehfar y Mansour, 2020).

La teoría de la satisfacción del paciente es una teoría basada en las expectativas que establece que a pesar de que una persona haya tenido una experiencia positiva con un servicio o producto, aún puede terminar insatisfecho si la experiencia no cumplió o superó sus expectativas originales (produciendo lo que se denomina negativa). Por otro lado, la satisfacción sería el resultado de la experiencia de un producto o servicio que supera las expectativas (produciendo lo que se denomina positiva) (Chung, 2019).

Por lo tanto, la satisfacción se conceptualiza como una emoción que surge de la evaluación del usuario del desempeño percibido en relación con sus expectativas, donde de otro modo podría haberse visto erróneamente como solo una emoción. Además, la anticipación del usuario sobre el nivel de rendimiento que entregará un producto fundamenta sus expectativas. En otras palabras, no es esencial en el modelo que las expectativas comiencen en negativo para lograr satisfacción, ni que el desempeño percibido termine en negativo para generar insatisfacción; solo las diferencias relativas entre las expectativas y el desempeño afectan el resultado en este modelo (Chung, 2019).

Por el contrario, la teoría de la asimilación reconoce que los consumidores buscan evitar la insatisfacción modificando sus percepciones sobre un producto o servicio para hacerlo más comparable con sus expectativas. Esto disminuiría la angustia de los consumidores por lo que de otro modo sería una disconformidad negativa, y los consumidores pueden tener más de un mecanismo para lograr esto. Pueden reducir sus expectativas lo suficiente como para igualar el rendimiento experimentado del producto. O bien, la insatisfacción que experimentan los consumidores debido a un desacuerdo entre sus expectativas y el desempeño percibido de un producto podría reducirse menospreciando el significado de la insatisfacción inicial (Schoenfelder, et al 2015).

El concepto de nivel de tolerancia propone que los clientes estén preparados para acceder a una gama de resultados de rendimiento del servicio o producto, siempre que la gama se pueda estimar de manera realista. La siguiente sección proporcionará teorías específicas que se han adaptado a los conceptos de satisfacción del paciente en entornos profesionales de la salud.

La mayoría de las teorías sobre la satisfacción del paciente parecen haberse tomado prestadas de los campos del consumismo o el marketing y se han insertado en la literatura sanitaria con una adaptación mínima. Una reciente revisión de Batbaatar et al (2017) informó sobre lo que se sabe actualmente sobre la conceptualización de la satisfacción del paciente.

Partiendo de esta escuela de pensamiento para conceptualizar la satisfacción del paciente, las expectativas se consideran el aspecto más importante de la satisfacción del paciente. Esto se basa en el principio de las teorías de las expectativas que describe la satisfacción del paciente puramente como una consecuencia de cuán satisfactoriamente un servicio de salud cumplió con las expectativas del paciente (Heidegger, et al, 2016).

Una forma de evaluar la satisfacción es el uso del modelo SERVQUAL que ha sido propuesto por Sharifi, et al, (2021) basado en la teoría de la brecha de la calidad del servicio. Este cuestionario ha sido empleado en estudios previos para la evaluación de la calidad de los servicios. Fan, et al, (2017) En esta herramienta, la calidad del servicio de atención médica se evalúa comparando las expectativas y percepciones de los clientes desde diferentes aspectos (dimensiones físicas y tangibles del servicio, seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad del servicio y empatía). Si bien esta herramienta se ha utilizado en el área de la salud, el uso de un cuestionario especial para proveedores de atención médica además del cuestionario general como SERVQUAL puede introducir resultados más realistas de la comparación. Por lo tanto, al realizar estudios en el contexto de la atención médica en Irán, se diseñó una herramienta llamada HEALTHQUAL para brindar una mejor imagen sobre la calidad de los servicios de atención médica Lee, (2017). Este cuestionario se ha empleado previamente en varios estudios para evaluar la calidad de los servicios de atención de la salud (Nemati, et al, 2020).

Se evaluó las dimensiones; como elementos tangibles (con 4 preguntas sobre físico, equipamiento y apariencia de las instalaciones); Confiabilidad (incluye 5 preguntas sobre la capacidad de brindar un servicio prometido de manera confiable y precisa), capacidad de respuesta (abarca 4 preguntas sobre la voluntad de ayudar a los usuarios del servicio de manera rápida y eficiente). Garantía (abarca 4 preguntas sobre la forma y la experiencia del empleado y la

capacidad para establecer confianza en los clientes); empatía (con 5 preguntas sobre la atención individualizada de la organización a sus clientes).

La Organización Mundial de la Salud (2019) afirma que la seguridad del paciente es prevenir los daños que se les puede causar a los pacientes por parte del personal de salud.

Los esfuerzos para controlar los altos costos de la atención médica presuponen que los hospitales pueden hacer más con menos. Los hospitales enfrentan una presión considerable para reducir los costos y mantener los resultados de calidad. Las iniciativas para incentivar financieramente la calidad, como los informes públicos y el pago basado en el valor, solo lograrán mejorar la salud de la población para todos si están diseñadas para dar cuenta de la complicada relación entre la calidad y la estabilidad financiera de las instalaciones. De lo contrario, estos programas corren el riesgo de perpetuar la historia de los ricos se hacen más ricos del sistema de atención médica y continuarán penalizando a los hospitales de la red de seguridad y a sus poblaciones desatendidas (Kim, et al 2016).

La seguridad del paciente es fundamental para la prestación de servicios de salud y los eventos adversos, como los eventos adversos de medicamentos, y pueden costar a un hospital de 700 camas. Una mejor seguridad del paciente ayuda a reducir las estancias hospitalarias, los costes y la mortalidad. Tal evidencia demuestra la importancia de la seguridad del paciente en los servicios de salud (Auraaen, et al, 2018).

Los cuasi accidentes que no se informan y registran completamente en los registros hospitalarios en ciertas medidas de seguridad del paciente ofrecen buenas lecciones para mejorar la seguridad del paciente. Por lo tanto, los eventos adversos y los cuasi accidentes deben incluirse al evaluar la seguridad del paciente.

Laschinger (2019) demostró la utilidad de utilizar datos autoinformados para medir la seguridad del paciente. Se pidió a los trabajadores de la salud que informaran sobre la frecuencia de las caídas de los pacientes, las infecciones hospitalarias, los errores de medicación y las quejas de los pacientes durante el último año. Cuando se garantiza el anonimato, los datos subjetivos pueden

alentar a los proveedores de atención médica a informar completamente la frecuencia de los incidentes que amenazan la seguridad del paciente, y otros estudios recientes han utilizado esta medida subjetiva.

La seguridad del paciente a menudo está relacionada con la dotación de personal, especialmente en entornos de cuidados intensivos altamente dependientes. Una posible explicación para este hallazgo es que la dotación de personal está directamente relacionada con la cantidad de horas de atención que cada paciente recibe cada día, lo que también está relacionado con la seguridad del paciente. El tiempo directo de atención médica puede aumentar la comunicación de enfermería con los pacientes, lo que también contribuye a la seguridad del paciente. Estudios recientes han demostrado además que los resultados de seguridad del paciente se correlacionan positivamente con la atención centrada en el paciente, la gestión de riesgos de seguridad y la práctica médica basada en la evidencia. Más evidencia sugiere que la cultura de seguridad del paciente, la práctica clínica y la mejora continua de la calidad mejoran la seguridad del paciente. Esta evidencia sugiere que la competencia en seguridad del paciente de los proveedores de atención médica puede contribuir a la seguridad del paciente Marcomini, et al (2021).

La cultura de seguridad del paciente es el concepto, la actitud, el valor y el comportamiento común del personal médico formado por las instituciones médicas en el proceso de garantizar la seguridad del paciente que integra en cada unidad de la organización y la infunde en cada norma operativa, elevando así la seguridad a la máxima prioridad. La cultura de seguridad del paciente puede guiar positivamente el pensamiento y el comportamiento del personal médico, y es el poder interno para reducir los eventos adversos y lograr la seguridad del paciente (Jiang, et al, 2019).

Los estudios han demostrado que la evaluación de la cultura de seguridad del paciente es la premisa para encontrar problemas de seguridad del paciente, mejorar la conciencia de seguridad del paciente de un empleado, formular medidas de mejora y promover la construcción de una cultura de seguridad del paciente. Han creído que establecer una cultura de seguridad del paciente era un medio importante para evaluar la calidad de la atención médica, identificar y

prevenir errores y accidentes, y era la base para garantizar la seguridad de la atención médica (Hessel, et al, 2019).

Los factores humanos no solo deben fortalecer la construcción de una cultura de seguridad desde la organización, sino también fortalecer la competencia en seguridad del personal médico desde el punto de vista personal. La competencia en seguridad del paciente está íntimamente relacionada con la ocurrencia de eventos adversos en los hospitales. Fortalecer la capacitación de la competencia en seguridad del paciente para el personal médico puede reducir efectivamente la ocurrencia de eventos adversos y mejorar la calidad de los servicios médicos (Lawati, et al, 2018).

Con respecto a las dimensiones de la seguridad del paciente; los eventos notificados; estrategias que permitan la recopilación de datos sobre eventos adversos generados en el ámbito sanitario, a partir de los cuales se pueda mejorar la seguridad del paciente. Son parte de una "cultura de seguridad" en la que los eventos adversos se ven como oportunidades para aprender y mejorar (Basson, et al, 2018). Asimismo; la comunicación e información; Permiten la forma más humana de promover un cambio hacia comportamientos saludables que promuevan la salud de las personas y las comunidades a través de la implementación y entrega de información y estrategias basadas en la investigación del paciente (Brunetto, et al 2018). En el caso de la prevención de errores; señala que los errores existen en todas las actividades humanas porque son parte integral de nuestra naturaleza. Aunque se pasen por alto, en cada acción que realizamos todos los días, corremos el riesgo de cometer errores, y de hecho ocurren con mucha frecuencia (Abbasi, et al 2017). En lo que respecta a la dimensión de la transferencia de pacientes; Podemos definirlo como el traslado puntual o temporal de un paciente a otra unidad hospitalaria para realizar una prueba o intervención diagnóstica, siempre que se realice dentro del recinto hospitalario en el que estuvo ingresado el paciente (Yu, et al 2018). Y finalmente los eventos adversos; manifiesta que un evento que causó un daño menor o moderado a un paciente, jugó un papel en el origen o la evolución del evento, o aumentó el riesgo del evento y la probabilidad de un evento adverso (OMS, 2019).

III. METODOLOGÍA

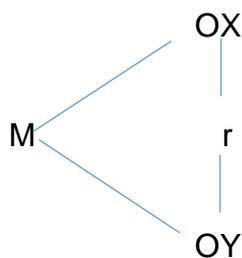
3.1. Tipos y diseño de investigación

El tipo de estudio fue básico, se buscó acrecentar conocimientos para la resolución de un problema científico, asimismo se presenta teorías referenciales para otras investigaciones (Hernández y Mendoza, 2018).

Según su enfoque fue cuantitativo, porque las variables fueron medidas en forma numérica se empleó porcentajes y frecuencias, también se utilizaron procedimientos estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño corresponde a un estudio no experimental, de corte transversal correlacional. Desde el punto de vista de la actividad del investigador, solo actuó como un observador externo de la realidad investigada, es decir, no intervendrá para modificar el comportamiento de la variable, sino que solo apareció como un sujeto que observa en su estado natural. (Hernández y Mendoza, 2018). Y dado que estuvo orientado a un argumento que estudie la relación entre variables, se utilizó la descripción de correlación. Asimismo, dado que el momento en que se recopila la información es único o en un solo momento, se utilizará un diseño transversal.

Figura 1: esquema del diseño no experimental correlacional



Donde:

M: muestra de los pacientes

Ox: Satisfacción

Oy: Seguridad en la atención

r. relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

V1: Satisfacción

Definición conceptual; señaló que la satisfacción del usuario es muchas veces un punto de permanente evaluación y comparación con los servicios médicos tradicionales (Essalud, 2016)

Definición operacional; Esta variable se midió conforme las dimensiones que son Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. De esa manera se planteará las preguntas para los instrumentos de recolección de datos

Indicadores; consejo entendible, servicio prometido, servicio en el momento preciso, servicio de manera correcta, servicio rápido, buena reputación, confianza, atención personalizada, horarios adecuados, cordialidad, claridad en el lenguaje, orden y limpieza, iluminación, condiciones generales, equipos sofisticados.

Escala; ordinal

V2: Seguridad en la atención

Definición conceptual; fue un conjunto de elementos estructurales, procesos, herramientas y métodos basados en evidencia científicamente comprobada que tienden a minimizar el riesgo de experimentar eventos adversos o mitigar sus consecuencias en el curso de la atención médica (OMS, 2018)

Definición operacional; Esta variable se midió conforme sus dimensiones que son eventos notificados, comunicación e información, prevención de errores, transferencias de pacientes y eventos adversos.

Indicadores; frecuencia de errores; nivel de ocurrencia; informe de errores; errores cometidos; actitud proactiva; acciones de mejora; evaluación de impacto; movilización del paciente; posición del paciente; errores del personal errores del personal enfermero; errores del personal médico y errores del personal auxiliar

Escala; ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: se denominó un grupo de personas, los hechos, fenómenos, organizaciones, dentro de un estudio (Hernández y Mendoza, 2018). De tal

manera que se consideró una población de 175 pacientes entre las edades de 18 a 59 años de edad.

Los criterios de exclusión; pacientes mayores de 18 años; pacientes que se atienden en un hospital público de Caraz, pacientes que desean participar del estudio, de tal manera que, como criterios de inclusión, podemos señalar, pacientes menores de 18 años; pacientes que se atienden en otras regiones y pacientes que no desean participar del estudio.

Muestra: es un conjunto representativo de la población que está sujeto a la medición o análisis (Hernández y Mendoza, 2018).

Se empleó la fórmula para obtención de muestra del estudio a partir de una población conocida (175).

Muestreo: se empleó un muestreo estadístico probabilístico, en el cual se basó en sacar la cantidad de la población (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Durante la fase de desarrollo del estudio, se utilizó una encuesta, que fue ampliamente utilizada para recopilar estimaciones de las variables de estudio en función de las percepciones de las unidades de muestra (Arias, 2018). El presente estudio procedió a recolectar datos de las variables de los pacientes.

Se emplearon como instrumentos de investigación los cuestionarios que estuvieron estructurados; la primera variable tendrá la finalidad de identificar la satisfacción de los pacientes, y contiene 14 ítems agrupados en: fiabilidad (3 ítems), capacidad de respuesta (2 ítems), seguridad (3 ítems) Empatía (2 ítems), Aspectos tangibles (4 ítems) con opciones de respuestas en escala ordinal tipo Likert; donde su valor fue de (1) como menor calificación y (7) como la mayor calificación, estos instrumentos fueron tomados de Vidalón (2019).

La segunda variable de seguridad del paciente, fue tomado por los autores Moreno, Cardona y García (2018) y se tomó un total de 10 preguntas; eventos notificados (2 ítems); comunicación e información (2 ítems), prevención de errores (2 ítems), transferencia de pacientes (2 ítems) y eventos adversos (2 ítems) establecidas al paciente con una escala Likert: totalmente de acuerdo (1); de acuerdo (2); indiferente (3), en desacuerdo (4) y totalmente en desacuerdo

(5). Estos instrumentos fueron de elaboración que se formularon conforme las dimensiones e indicadores del estudio.

Con respecto a la validez, estas variables se midieron de acuerdo con el propósito de obtener una información específica de los instrumentos, por lo tanto, la naturaleza de la información y el resultado esperado de la medición (Bernal, 2015). Para ellos se emplearon criterio de validación de expertos las cuales serán 3 especialistas maestros en gestión de los servicios de la salud. Para la validación se hizo con respecto al formato que se envía por la Universidad Cesar Vallejo.

La confiabilidad de la herramienta de investigación mide el grado en que la variable de investigación mide la seguridad o confiabilidad de la aplicación del cuestionario. Para ello, se realizaron una prueba piloto en un grupo de pacientes que tengan características similares a la muestra de investigación y los resultados se calcularon, tomando el cuestionario, por lo tanto, se obtuvo el α Cronbach. = 0,870 para satisfacción, cuestionario seguridad de la atención, α Cronbach = 0,836.

3.5. Procedimientos

El desarrollo de esta investigación empezó con la aprobación del tema del estudio, para su respectivo desarrollo, asimismo se hizo una solicitud para el permiso a la institución a obtener la información mediante la recopilación de los instrumentos que se aplicaran en dicho establecimiento. De tal manera que se utilizara una encuesta de manera virtual que se realizó en google forms y así obtener un link correspondiente para la aplicación de los instrumentos. Se dará una explicación general de las preguntas formuladas al personal y tendrán un tiempo de 15 a 20 minutos para la que puedan desarrollarlas este instrumento es confidencial, los que desean participar con el apoyo de este estudio será anónimo y los que no en cualquier momento se pueden retirar, mediante esta recopilación se obtendrá una base de datos para después adquirir los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el estadístico o software SPSS v2, que permitió realizar el análisis de la tablas y figuras estadísticas. Por lo tanto, el nivel de significancia (p) se empleó para demostrar la relación de las variables investigadas. Según la

prueba de p es menor a 0,05 se comprobará la correlación y se aceptara la hipótesis y si el valor es p mayor a 0,05, se comprobará la hipótesis nula (Hernández y Mendoza, 2018). Los datos correlacionales que se utilizaron los inferenciales como la prueba de rho de Spearman (prueba no paramétrica) para así determinar la relación de las variables

3.7. Aspectos éticos

Salazar et al. (2018) muestra que la capacidad de las personas para desarrollar temas para explorar ha mejorado con el tiempo. Esto se debe a la naturaleza del ser humano que quiere investigar y adquirir conocimientos sobre temas que despiertan la curiosidad personal. Se han creado, almacenado y publicado varios esfuerzos de investigación para poner la información a disposición de otras personas interesadas en el mismo tema. Sin embargo, una vez que se publiquen estos estudios, existe el riesgo de que otros rindan cuentas por este estudio. Por lo tanto, el propósito de este estudio es enfatizar la importancia de la existencia de la ética en el estudio. La literatura se lleva a cabo para determinar los resultados obtenidos de las investigaciones realizadas sobre este tema. Por otra parte, se examinó la dirección de la Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2.017/UCV. Porque ambos autores del proyecto de investigación conocen el alcance de la resolución.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Satisfacción odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022.

Satisfacción	f	%
Bueno	22	17,1
Regular	56	53,3
Malo	44	29,6
Total	122	100,0

Nota: En la tabla 1 se muestra el nivel de satisfacción odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022.

Los resultados muestran que del 100,0% (122) de pacientes en relación con la satisfacción odontológica en el hospital de Caraz, la mayoría indica que es regular esto es 53,3% (56) de pacientes; además 29,6% (44) de pacientes indican un nivel de satisfacción malo y finalmente 17,1% (22) de pacientes indica un nivel bueno de satisfacción.

Tabla 2

Seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022

Seguridad en la atención	<i>f</i>	%
Bueno	11	9,0
Regular	66	54,1
Malo	45	36,9
Total	122	100,0

Nota: En la tabla 1 se muestra el nivel de seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022.

Los resultados muestran que del 100,0% (122) de pacientes en relación con la seguridad en la atención odontológica en el hospital de Caraz, la mayoría indica que es regular esto es 54,1% (66) de pacientes; además 36,9% (45) de pacientes indican un nivel de seguridad en la atención malo y finalmente 9,0% (11) de pacientes indica un nivel bueno de seguridad en la atención.

Tabla 3

Nivel de satisfacción y seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022.

		Satisfacción en la atención					
		Bueno		Regular		Malo	
		f	%	f	%	f	%
Seguridad	Bueno	11	9,0	0	0,0	0	0,0
	Regular	7	5,7	37	30,3	1	0,8
	Malo	4	3,3	19	15,6	43	35,2

Nota: Se muestra los resultados de las variables seguridad en la atención odontológica y el nivel de satisfacción

Los resultados muestran que de 122 pacientes que representan el 100% donde el 9,0%(11) pacientes indican un nivel de satisfacción regular a la vez que indican un nivel de seguridad regular; 30,3%(37) de los pacientes indican un nivel de satisfacción bueno a la vez que un nivel de seguridad bueno; mientras que 35,2% de los pacientes que indican un nivel de satisfacción muy bueno a la vez es un nivel de seguridad muy bueno.

Análisis inferencial

Para esto se realiza la prueba de normalidad, para ello se considera la prueba de Kolmogorov Smirnov dado que se considera una muestra de 122 mayor a 50.

La regla de decisión a aplicar será

Ho: datos con distribución normal ($p > 0,05$)

H1: datos con distribución no normal ($p < 0,05$)

Tabla 4

Prueba de normalidad de la variable satisfacción y seguridad en la atención

		Seguridad	Satisfacción
N		122	122
Parámetros normales	Media	4,45	4,18
	Desv. Desviación	,657	,716
Estadístico de prueba		,339	,239
Sig. asintótica(bilateral)		,000	,000

La tabla 4 indica que las variables tienen un comportamiento no normal por lo tanto se procede a analizar aplicando estadísticos no paramétricos, es así que para medir la relación entre las variables se aplicará el estadístico Rho de Spearman.

Es así que planteamos las siguientes hipótesis

Hipótesis alterna (H1): Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2021.

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2021

Para esto se considera, la Regla de decisión

- Se acepta H_0 si $p > 0,05$
- Se rechaza H_0 si $p < 0,05$

Como se mencionó se aplicará el coeficiente del Rho de Spearman

Tabla 5

Relación entre el nivel de satisfacción y seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022

		Seguridad
		,791
Rho de Spearman	Satisfacción	,000
		122

Nota: Se muestra la relación entre las variables satisfacción y seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2021

En la tabla 5 se observa un nivel de significancia menor a 0,05 con lo que se garantiza a existencia de la relación entre las variables, además se encontró un Rho de Spearman de 0,791 lo que indica una relación directa (positiva) significativa.

Por otro lado, al analizar la relación entre las dimensiones de la satisfacción y la seguridad se proponen las siguientes hipótesis

Hipótesis alterna (H1): Existe relación significativa entre las dimensiones de la satisfacción y seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2021

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre las dimensiones de la satisfacción y seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2021

Para esto se considera, la Regla de decisión

- Se acepta Ho si $p > 0,05$
- Se rechaza Ho si $p < 0,05$

De igual manera como el caso anterior se aplicará el coeficiente del Rho de Spearman

Tabla 6

Relación entre las dimensiones de la satisfacción y seguridad en la atención odontológica para los pacientes atendidos en el hospital de Caraz 2022

		Seguridad
	Fiabilidad	,616
		,000
		122
	Capacidad de respuesta	,742
		,000
		122
Satisfacción	Seguridad	,791
Correlación de Rho de		,000
Spearman		122
	Empatía	,755
		,000
		122
	Aspectos Tangibles	,718
		,000
		122

Nota: Se muestra la relación entre las dimensiones de la satisfacción y la seguridad en la atención odontológica

La tabla 6 muestra un nivel de significancia menor a 0,05, lo que asegura una relación entre el volumen de confianza y la seguridad de la atención, además, se encontró el Rho de Spearman con un valor de 0,616, lo que indica una relación directa (positiva) y significativa. Además, en términos de respuesta y seguridad en la atención, se encontró que el Rho de Spearman fue de 0,742; En el lado de la seguridad y la protección del lado de la atención, se encontró que el Rho de Spearman tenía un valor de 0,791; En cuanto a la empatía y la seguridad de la atención, se encontró que la puntuación Rho de Spearman era de 0,755; En cuanto a los aspectos tangibles y la seguridad de la atención, se encontró una puntuación Rho de Spearman de 0,718.

V. DISCUSIÓN

La satisfacción y seguridad del paciente también se usa con frecuencia como un indicador multidimensional importante en la evaluación de la calidad de la prestación de atención médica donde los pacientes tienen roles de garantía de calidad como contribuyentes (es decir, como un medio de información que permite a otros su evaluación, para definir y evaluar la calidad).

De acuerdo a los resultados de los cuestionarios que se aplicó a los pacientes, se encontró que la satisfacción odontológica, el 53.3% de los encuestados manifiestan que tienen un nivel regular, el 29.6% tienen un nivel malo y el 17.1% se encuentra en un nivel malo. Estos resultados se contrastan con Kelvin, et al (2020) se analiza que los estadísticos utilizados en base a las edades, el 67% de los pacientes estaban insatisfechos con su atención. En el modelo aproximado, entre todos los grupos, la satisfacción con los servicios públicos fue menor que con los servicios privados y los planes de salud. Por lo tanto esta relación se obtuvo de la información recolectada donde manifiesta que la satisfacción en los servicios estatales a diferencia de los privados, los brasileños no se sienten bien con la atención que reciben poco es menor a otras instituciones de salud, en algunos casos solo se dirige al público en los adolescentes y no en general; asimismo que, se quejan por no esperar atención a niños y adultos y por ende esta satisfacción es baja, por lo que los pacientes prefieren buscar en otras organizaciones la atención inmediata y eficaz.

Nemati, et al (2020) señala que la satisfacción del usuario y el uso de servicios dentales públicos o privados pueden estar asociado con diferentes niveles de satisfacción del paciente debido a las diferencias de los servicios en sí, pero también por las características de los usuarios. En el servicio privado o planes de salud privados, si los usuarios no están satisfechos con el servicio prestado, tienen la opción de buscar otros profesionales, a diferencia del servicio público, donde los usuarios son orientados a consultar específicamente su unidad de salud de referencia, en su mayoría por el Estrategia de Salud de la Familia, donde existe un área de captación.

Con respecto a la seguridad, el 54.1% de los pacientes opinan tener un nivel regular, el 36.9% tienen un nivel malo y el 9.0% un nivel bueno. Estos hallazgos

coinciden con Lawati, et al (2018) señala en este estudio que la mayoría de los pacientes opinan que el (62,2%) tiene un nivel regular, las experiencias de los pacientes y las características cognitivas dan forma a la voluntad de participar en la seguridad. La percepción por parte de usuarios y estatus como subordinados a los de los médicos actúa como una barrera. Los facilitadores clave para la participación incluyen la autoeficacia, sentirse seguro y cómodo con la prevención de errores, la extroversión como rasgo de personalidad y las actitudes sobre el miedo o el riesgo de cometer errores, mayor disposición a actuar.

Marconini, et al (2021) afirman que el personal de salud juega un papel importante para permitir la participación del paciente en la seguridad del paciente, por ejemplo, en la capacidad de los médicos para comunicarse, escuchar, alentar o instruir a los pacientes para que hagan preguntas o participen en acciones específicas. Los profesionales también deben ser conscientes de que no todos los pacientes quieren o pueden participar en la seguridad. Las actitudes positivas, el estímulo, el apoyo y la educación de las enfermeras en prácticas de seguridad y la evitación de reacciones negativas y la aceptación de la participación y el cuestionamiento mejoran los sentimientos de confianza de los pacientes en su propia capacidad. Los pacientes informaron que intervinieron más con las enfermeras que con los médicos si se requerían desafíos en la relación.

Meng, et al (2019) la seguridad del paciente, las personas que podían estaban dispuestas a participar. Las barreras clave para los pacientes estaban conectadas con el estado de salud de los pacientes, que a menudo está relacionado con la edad, y la necesidad de que los pacientes estén empoderados para lidiar con su condición de salud y diagnóstico y apoyo para abordar la falta de competencia en el idioma nativo de los pacientes. El papel de los profesionales de la salud se identificó como muy importante en el empoderamiento de los pacientes en el proceso de participación, a través de los médicos escuchando o animando a los pacientes a hacer preguntas, o participar en acciones específicas, o el estímulo y apoyo positivo de las enfermeras. Era muy importante evitar las reacciones negativas y aceptar la implicación y el cuestionamiento

Sin embargo, en la relación de las variables, manifiesta que el nivel de significancia menor a 0.05, donde señala que el Rho de Spearman tiene un valor

de 0.791, tiene una relación directa positiva. Estos hallazgos contrastan con Janet, et al (2019) señala que el 0,860 existe relación directa, los datos de este estudio revelaron que la satisfacción laboral y la seguridad entre los pacientes, en particular el dentista, debe tomarse en serio si se desea una mejora marcada en la prestación de la atención de la salud bucodental.

Cavalcanti, et al (2018) señala que la variable estudiada es vista como un resultado relacionado con el uso de los servicios de salud. Describe cómo las personas perciben los servicios y emiten juicios sobre la atención que reciben, y tiene la ventaja de ser una evaluación individual de los servicios en lugar de solo una percepción normativa o subjetiva de la condición clínica de un paciente. Como constructo multifactorial, las principales dimensiones que suelen evaluarse son las interacciones paciente-profesionales, el entorno físico y los procesos internos de gestión. Factores del entorno estructural (accesibilidad, modo de pago, duración del tratamiento y tiempo de espera), características de los pacientes (factores sociodemográficos, expectativas y estado de salud) y de los proveedores (personalidad y calidad técnica) también se relacionan con la satisfacción del usuario. La satisfacción del paciente incluye las opiniones de los usuarios en el proceso de auditoría y confirma la importancia de los usuarios en la evaluación de la calidad. Es particularmente relevante en los servicios públicos porque es un recurso de rendición de cuentas. Así, esta evaluación permite controlar, monitorear y fortalecer la participación comunitaria en la planificación y ejercicio del control social.

El uso de servicios dentales públicos o privados puede estar asociado con diferentes niveles de satisfacción del paciente debido a las diferencias de los servicios en sí, pero también por las características de los usuarios. En el servicio privado o planes de salud privados, si los usuarios no están satisfechos con el servicio prestado, tienen la opción de buscar otros profesionales, a diferencia del servicio público, donde los usuarios son orientados a consultar específicamente su unidad de salud de referencia, en su mayoría por el Estrategia de Salud de la Familia, donde existe un área de captación. En el servicio público, los pacientes pueden acceder a la atención sin pagar de su bolsillo y el costo puede afectar la satisfacción del usuario (Almeida, 2017).

En lo que respecta a las correlaciones de las dimensiones de satisfacción y seguridad, en la dimensión fiabilidad se relaciona positivamente con un valor de 0.616; la dimensión capacidad de respuesta se relaciona de manera directa y positiva 0.742. Estos coinciden con Mohiuddin (2020) señala que en este estudio las dimensiones se relacionan con un 0.967 donde demuestra que existe una correlación positiva. La satisfacción del paciente es una medida útil para proporcionar indicadores de calidad en los servicios de salud. La preocupación por la calidad de los servicios de atención médica ha resultado en una pérdida de fe en los proveedores de atención médica, un bajo uso de las instalaciones de salud pública y un aumento de la salida de pacientes en hospitales. Las principales barreras para acceder a los servicios de salud son inadecuados y la mala calidad de las instalaciones existentes, la escasez de suministros de medicamentos, el ajetreo de los médicos debido a la gran cantidad de pacientes, la larga distancia de viaje a las instalaciones y los largos tiempos de espera una vez que se llega a las instalaciones, tiempo de consulta muy corto, falta de empatía de los profesionales de la salud, su actitud generalmente insensible y casual, búsqueda agresiva de ganancias monetarias, bajos niveles de competencia y ocasionalmente, desprecio por el sufrimiento que soportan los pacientes sin poder expresar sus preocupaciones. Todos estos fallos de servicio se informan con frecuencia en los medios impresos. Estos fracasos pueden desempeñar un papel importante en la configuración de las actitudes negativas y la insatisfacción de los pacientes con los proveedores de servicios de atención de la salud y la atención de la salud misma.

Husain y Ayuandyka (2019) señala que la medición de la Satisfacción y la Calidad está justificada por la importancia de la atención que se le da al usuario y la competencia entre los diferentes establecimientos de salud. La calidad de los servicios mejora la competitividad y la fidelización de los clientes. La fiabilidad que es una dimensión es clave que influye en la calidad.

Por lo tanto, en la siguiente dimensión de seguridad se relaciona con la variable con un valor de 0.791; asimismo, en la empatía tiene relación significativa de 0.755 y por último en los aspectos tangibles se relaciona positiva con 0.718. Estos coinciden con Richard, et al (2020) señala que el uso de la atención se expandirá solo si los pacientes y los proveedores están al menos tan satisfechos

como lo están con las visitas en persona. Dado que las desviaciones de la atención esperada pueden resultar en una satisfacción reducida, independientemente de la calidad de la visita o de los resultados médicos objetivos, es importante comprender y ayudar a formar esas expectativas cuando sea posible. Los pacientes reportan constantemente una tasa de regular satisfacción en comparación con las citas en persona. Tienden a citar la conveniencia de la reducción de los tiempos y costos de viaje como los principales impulsores de la satisfacción. Los proveedores tienden a estar insatisfechos si tienen participación en su desarrollo, hay apoyo administrativo, la tecnología es confiable y fácil de usar, y si hay un reembolso adecuado por su uso. La satisfacción general es del 60,3%, de tal manera que los porcentajes dependieron esencialmente de las dimensiones seguridad y empatía, que fueron de 79,9% y 81,4% de satisfacción, proporcionalmente. El mayor nivel de insatisfacción está en los aspectos tangibles, con un 57,1% de usuarios insatisfechos, seguido de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud, con un 55,5% de insatisfacción. Los sistemas de salud deben implementar estrategias para mejorar la prestación de atención con el fin de brindar a los usuarios una atención oportuna y de calidad.

En ese sentido, la calidad de la atención a ser brindada por el establecimiento se entiende por las características del curso de atención: relaciones interpersonales, contenido de la consulta, duración, procedimientos, examen de evaluación clínica y procedimientos diagnósticos; Resultados en salud, características físicas, humanas y organizacionales y condiciones relacionadas con la accesibilidad (OMS, 2021).

La satisfacción de los usuarios se refleja en el momento en que se cumplen sus expectativas o en la prestación de los servicios de salud. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer plenamente las expectativas del usuario. La satisfacción del usuario es el indicador básico de la calidad del servicio médico. Para ello, SERVQUAL dispone de una herramienta que mide de forma objetiva la calidad de los servicios sanitarios en función de la satisfacción del usuario. Los datos obtenidos a través de esta herramienta mejorarán la capacidad de respuesta a las necesidades de las agencias de proveedores de atención médica (Panagioti, et al 2019).

La calidad de la atención que brindan los servicios de salud medido a través del nivel de satisfacción del usuario es una evaluación importante del sistema de salud actual.

Mohjuddin (2020) en este estudio mostro que la correlación entre la variable satisfacción y la calidad, mide la correlación de rango entre las variables. Fiabilidad y satisfacción del cliente: los cinco elementos tienen correlaciones significativas y positivas con la satisfacción; Capacidad de respuesta y satisfacción: los cuatro ítems de capacidad de respuesta también están significativa y positivamente asociados con la satisfacción, con valores de correlación más bajos y más altos de Res3 (0.548) y Res1 (0.641), respectivamente.

Empatía y la variable: Los seis ítems están significativa y positivamente correlacionados, siendo el ítem más bajo (0.465) y el más alto (0.654). Aseguramiento y satisfacción: los resultados estadísticos indican que existen correlaciones significativas y positivas entre los cuatro ítems de las variables independientes y la satisfacción (0,576) es el más bajo (0,682) el más alto).

Confiabilidad como resultado del análisis, la variable (0.548) tiene el valor de correlación más bajo y la variable (0.700) tiene el valor de correlación más alto. Los cinco ítems de confiabilidad están significativa y positivamente asociados con la variable dependiente satisfacción del cliente.

Acceso y satisfacción del cliente: Tres elementos de acceso y la satisfacción también están significativa y positivamente correlacionados. Los valores de correlación mínimo y máximo (0,597) y (0,668), respectivamente.

Este estudio es relevante, ya que es importante para la investigación y para los establecimientos de salud, fomentar una atención eficaz y darle seguridad al paciente para que estén conformes con lo brindado de dicho establecimiento, asimismo podemos decir que al brindar y ofrecer un servicio tiene que ser de manera eficiente y rápido al momento de brindar información como son las consultas, citas programas, la hora indicada del personal de salud, confianza al paciente, tener empatía saber las necesidades y que desean en el servicio que se le va brindar.

VI. CONCLUSIONES

Primera: El 53.3% de los pacientes atendidos presentan un nivel regular, con respecto a la satisfacción odontológica

Segunda: El 54.1% de los pacientes manifiestan que tienen un nivel por mejorar, en la seguridad en la atención odontológica.

Tercera: Existe correlación significativa entre la satisfacción y seguridad en los pacientes (0,791).

Cuarta: Se correlaciona la dimensión fiabilidad y la seguridad de atención con un valor de (0,616); capacidad de respuesta (0,742); seguridad (0,791); Empatía (0,755); y aspectos tangibles (0,718) señala que existe una relación positiva y significativa con la seguridad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A la jefatura del servicio de odontología del hospital en estudio, elaborar estrategias de reforzamiento de la relación satisfacción y seguridad de atención con el fin de mejorar de manera continua el servicio aplicando las nuevas formas de prestación que pueden ser importantes para la población asignada en el estudio, del mismo modo gestionar la implementación de al menos un ambiente físico mas, equipos biomédicos con apoyo al diagnóstico, instrumental suficiente de acuerdo a la demanda e insumos que lleguen de manera oportuna, con este mejoraría notablemente la atención brindada y los usuarios se sentirían más satisfechos y seguros.

Segunda: se recomienda conservar la buena atención recibida por los prestadores de servicio, sin embargo, se requiere fortalecer las competencias de empatía en algunos de los profesionales que no tienen presente dichos principios acerca del trato al usuario., para todo ellos la medición es determinante y debe realizarse cada 6 meses calendario.

Tercera: Se recomienda a oficina de seguridad del hospital del estudio o a la haga sus veces implementar una cultura de seguridad al paciente, involucrándose en una actitud de protección y cuidado del usuario, velando por su bienestar y recuperación y educando a la familia para que durante su estadía en el hospital resulten ser agentes de cambios para el cuidado de sus pacientes.

Cuarta: A la oficina de calidad del hospital del estudio, solicitar la realización de encuestas sobre satisfacción para determinar la mejora continua de los procesos establecidos.

REFERENCIAS

- Andrade F, Pinto R (2020) Factores asociados à insatisfação dos usuários dos centros de especialidades odontológicas do Brasil em 2014: estudo transversal. *Epidemiol Serv Saude*. 29(3):e2019429. Doi:10.5123/s1679-49742020000300002
- Alolayan, R, Alahmad, A, Buali, D, et al. Patient safety culture amongst dental students and interns in Dammam, Saudi Arabia. *Eur J Dent Educ*. 2021; 25: 175– 182. <https://doi.org/10.1111/eje.12588>
- Amorim LP, Senna MIB, Alencar GP, Rodrigues LG, Paula JS, Ferreira RC (2019) User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC Oral Health*. 19: 126. Doi:10.1186/s12903-019-0803-8
- Afrashtehfar K; Mansour A & Bryant R (2020) Satisfacción del Paciente en Medicina y Odontología. Volumen 65(7) <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Auraaen, A.; Slawomirski, L.; Klazinga, N. (2018) La economía de la seguridad del paciente en atención primaria y ambulatoria: volar a ciegas; *Documentos de Trabajo de Salud de la OCDE*, No. 106; Publicaciones de la OCDE: París, Francia.
- Almeida RS (2017), Bourliataux-Lajoie S, Martins M. Instrumentos de medición de satisfacción para usuarios de servicios de salud: una revisión sistemática. *Cad Saude Pública*; 31:11
- Ajai C, Romanus D, Pronabesh D, Hoole M, Lowe M, Curran C, Scott C, Jill A. (2019) Bell, Patient-Reported Factors in Treatment Satisfaction in Patients with Relapsed/Refractory Multiple Myeloma (RRMM), *The Oncologist*, Volume 24, Issue 11, November. Pages 1479–1487, <https://doi.org/10.1634/theoncologist.2018-0724>
- Abbasi M, Zakerian A, Mehri A (2017) Investigation into effects of work-related quality of life and some related factors on cognitive failures among nurses. *Int J Occup Saf Ergon*. 23(3):386–92.

- Batbaatar, J. Dorjdagva, A. Luvsannyam y P. Amenta (2017) "Conceptualización de la satisfacción del paciente: una revisión narrativa sistemática de la literatura", *Perspect Public Health*, vol. 135, núm. 5, págs. 243–250
- Basson T, Montoya A, Neily J, Harmon L, Watts BV (2018) Improving patient safety culture: a report of a multifaceted intervention. *J Patient Saf.* 2018; 14(2):107–11.
- Brunetto Y, Xerri M, Trincherro E, Beattie R, Shacklock K, (2018) Comparing the impact of management on public and private sector nurses in the UK, Italy, and Australia. *Public Manag Rev.* 20(4):525–44.
- Chauhan, A., Walton, M., Manias, E (2020) the safety of health care for ethnic minority patients: a systematic review. *Int J Equity Health* **19**, 118 (2020). <https://doi.org/10.1186/s12939-020-01223-2>
- Chung M (2019), *Integración teórica de la satisfacción del usuario y la aceptación de la tecnología del sistema de información del proceso de enfermería*, PLoS One, vol. 14, núm. 6, artículo ID e0217622, 2019.
- Cavalcanti YW, Cardoso AMR, Padilha W (2018) Satisfaction, resolution and social participation of users of centers for dental specialties in Brazil: a PMAQ-CEO analysis. *Pesq Bras Odontoped Clin Integr.* 2018; 18(1):e3774.
- DuPree, R (2015) "Mejora de la calidad en la atención médica: comience con el paciente", *The Mount Sinai Journal of Medicine: A Journal of Translational and Customize Medicine*, vol. 78, núm. 6, págs. 813–819,
- Esperidião M, Trad (2014) Evaluación de la satisfacción del usuario. *Ciênc Saúde Colectiva*; 10 Suplemento: 303-12.
- Fan Lh, Gao L, Liu X, Zhao Sh, Mu Ht, Li Z, (2017) atients' perceptions of service quality in China: *An investigation using the SERVQUAL model.* PLoS One. 12(12):e0190123.
- Figueiredo M, Armas A, Martinez A; Aguedo A; Carletto F (2021) Covid-19 and Latin American Dentistry for patients with special needs. *Odontoestomatologia*;

23(37):7. <https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/pt/covidwho-1237163>.

Gartland, RM; Floración, JP; Fong, ZV; De Roo, C.; Dwyer, K.; Quinn, G.; Lillemoe, K.; Mort, E. (2019) ¿Qué hemos aprendido de las reclamaciones por mala praxis relacionada con el manejo quirúrgico de la enfermedad biliar benigna?: Una pregunta de 128 millones de dólares. *Ana. Cirugía*. 269, 785–791.

Gronroos y Masalin (1990) "Motivando a sus pacientes: marketing de servicios dentales", *International Dental Journal*, vol. 40, núm. 1, págs. 18 a 23, 1990.

Gu D, Yang X, Li X, Liang C, Zhong J, Feng N (2018) Innovating new rural cooperative medical scheme (NCMS) for better patient satisfaction in rural China. *Int J Environ Res Public Health*. 15(9):2007.

Hernández A, Rojas C, Prado FJ, Bendezu G (2019) Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. Perú Med Exp Salud Pública.*; 36(4):620-8. Doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4515.

Heidegger, D. Saal y M. Nuebling (2016), "Satisfacción del paciente con la atención anestésica: ¿qué es la satisfacción del paciente, ¿cómo debe medirse y cuál es la evidencia para asegurar una alta satisfacción del paciente?" *Mejores prácticas e investigación: anestesiología clínica*, vol. 20, núm. 2, págs. 331–346

Hessels, A.; Paliwal, M.; Tejedor, SH; Siddiqui, D.; Wurmser (2019), TA Impacto de la cultura de seguridad del paciente en la atención de enfermería perdida y los eventos adversos del paciente. *J. Enfermeras. Calidad de atención*, 34, 287.

Husain F y Ayuandyka U (2019) Gender and Age Differences in Patient Satisfaction with Dental Care in the Urban and Rural Areas of Indonesia: Pilot Pathfinder Survey. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada* 2018, 18(1):e4093 DOI: <http://dx.doi.org/10.4034/PBOCI.2018.181.80> ISSN 1519-0501

- Janet H.Y. Ng, Bronya H.K. Luk, (2019) Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context, *Patient Education and Counseling*, Volume 102, Issue 4, 2019, Pages 790-796, ISSN 0738-3991, <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>.
- Jiang, K.; Tian, L.; Yan, C.; Li, Y.; Colmillo, H.; Peihang, S.; Li, P.; Jia, H.; Wang, Y.; Kang, Z. (2019) Una encuesta transversal sobre la cultura de seguridad del paciente en hospitales secundarios del noreste de China. *PLoS ONE*.14 e0213055
- Kim TH, McCue MJ. (2016) Asociación de factores de mercado, operativos y financieros con la inversión de capital de los hospitales sin fines de lucro.45 (2):215–31. *Epub pmid: 18767385*.
- Kelvin I. Afrashtehfar, Mansour K. A. Assery, S (2020) Ross Bryant, "Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry", *International Journal of Dentistry*, vol. 2020, Article ID 6621848, 10 pages. *Dontología. Revista dental de Myanmar*, 26 (1), 5–10. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Laschinger S, Hong Kong; Wong, C.; Leer, E.; Cummings, G.; Leiter, M.; Macphee, M.; Regan, S.; Rhéaume-Brüning, A.; Ritchie, J.; Burkoski, V (2019) Predictores de la salud de las enfermeras recién graduadas durante los primeros 4 años de práctica. *Enfermeras Abierto*, 6, 245–259.
- Lawati, MHA; Dennis, S.; Corto, SD; Abdulhadi, (2018) Seguridad del paciente y cultura de seguridad en la atención primaria de salud: una revisión sistemática. *Familia BMC. Practica*, 19 , 104
- Lee D (2017). HEALTHQUAL: a multi-item scale for assessing healthcare service quality. *Serv Bus*. 11(3):491–516.
- Macarévich A; Pilotto L; Balbinot J & Keller R (2018) User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. *Article. Cad. Saúde Pública* 34 (2). <https://doi.org/10.1590/0102-311X00110716>
- Marcomini, I.; Destrebecq, A.; Rosa, D.; Terzoni, S (2021) Habilidades autoinformadas para garantizar la seguridad del paciente y la calidad de la

atención entre los estudiantes de enfermería italianos: un estudio transversal descriptivo. *En t. J. Promoción de la Salud. Educ.* 6, 1–12

Mohiuddin AK (2020) An extensive review of patient health-care service satisfaction in Bangladesh. *Adesh Univ J Med Sci Res* 2020;2(1):5-16.

Nemati R, Bahreini M, Pouladi S, Mirzaei K, Mehboodi F (2020). Hospital service quality based on HEALTHQUAL model and trusting nurses at Iranian university and non-university hospitals: a comparative study. *BMC Nurs.* 19(1):1–9.

Meng R, Li J, Zhang Y, Yu Y, Luo Y, Liu X (2019) Evaluation of patient and medical staff satisfaction regarding healthcare Services in Wuhan Public Hospitals. *Int J Environ Res Public Health*; 15(4):769.

Organización Mundial de la Salud (2021) *Informe del Director General: Seguridad del paciente: acción mundial sobre la seguridad del paciente.* [Último acceso el 2 de mayo de 2021]. https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA72/A72_26-en.pdf

Otero J, Arriola LE, Mayta F (2021). Factors associated with preferences for ambience and human resources among adult patients during dental office care: A logistic regression study. *J Int Oral Health* 2021; 13:435-40

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2019) Seguridad del paciente. <https://www.who.int/patientsafety/en/>

Organización Mundial de la Salud (2019) Eventos adversos y seguridad del paciente - Medidas mundiales en materia de seguridad del paciente. *Informe del Director General.* Ginebra:.. https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA72/A72_26-en.pdf.

Panagioti M, Geraghty K, Johnson J, (2019) Association Between Physician Burnout and Patient Safety, Professionalism, and Patient Satisfaction: A Systematic Review and Meta-analysis. *JAMA Intern Med*; 178(10):1317–1331. doi:10.1001/jamainternmed.2018.3713.

- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL (1988). Servqual: una escala de elementos múltiples para medir el porcentaje del consumidor. *J Venta al por menor*. 64(1):12.
- Riley JL, Gordan VV, Hudak-Boss SE, Fellows JL, Rindal DB, Gilbert GH, (2016) Concordancia entre la satisfacción del paciente y la opinión del dentista: hallazgos de la Red Nacional de Investigación basada en la Práctica Dental. *J Am Dent Assoc* 145:355-62.
- Richard J. Ramos, Miguel R. Mercado (2020) Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Peru. *Rev. Fac. Med. Hum.* July 2020; 20(3):397-403. DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123
- Schoenfelder, J. Klewer y J. Kugler (2015), "Determinantes de la satisfacción del paciente: un estudio entre 39 hospitales en un entorno de pacientes hospitalizados en Alemania", *International Journal for Quality in Health Care*, vol. 23, núm. 5, págs. 503–509.
- Sharifi, T., Hosseini, SE, Mohammadpour, S. (2021). Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales. *BMC Health Serv Res* 21, 397 <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06405-4>
- Yu XLC, Gao X, Liu F, Lin P (2018) Influence of the medication environment on the unsafe medication behaviour of nurses: a path analysi. *J Clin Nurs*. 27(15):2993–3000.
- Vries EN, Ramrattan MA, Smorenburg SM, Gouma DJ, Boermeester MA (2019). La incidencia y la naturaleza de los eventos adversos intrahospitalarios: una revisión sistemática. *Atención Sanitaria Qual Saf*; 17: 216–23.
- Vidalon G (2019) *Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho*. (Tesis maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marco. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10612>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V₁: Nivel de satisfacción	<p>Definición conceptual. -</p> <p>El nivel de satisfacción de los usuarios suelen ser un punto de evaluación permanente y de comparación con los servicios de medicina convencional (ESSALUD,2016)</p> <p>Definición operacional.</p> <p>Esta variable se medirá conforme las dimensiones que son Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. De esa manera se planteara las preguntas para los instrumentos de recolección de datos</p>	Fiabilidad	-Demuestra Consejo entendible -Brinda servicio prometido.	01-02 03-04 05	<p>Escala de medición: Ordinal</p> <p>Respuestas: Escala de Likert Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)</p> <p>Nivel de Medición: Muy buena: [76; 87> Buena: [64; 75] Regular: [52; 63] Mala: [40; 51] Muy mala: [28; 39]</p>
		Capacidad de respuesta	-Suministra el servicio en el momento preciso -Suministra el servicio de manera correcta. -Proporciona un servicio rápido	06-07 08-09	
		Seguridad	-Demuestra buena reputación el servicio -Trasmite confianza -Demuestra atención personalizada	10-11 12-13	
		Empatía	- Muestra Horarios adecuado a las necesidades. - Demuestra cordialidad - Demuestra claridad en el lenguaje	14-15 16-17 18	
		Aspectos tangibles;	- Demuestra orden y limpieza. - Evidencia buena Iluminación. - Muestra Condiciones - generales apropiadas. Usa Equipos sofisticados.	19-20 21-22	
V₂: Seguridad en la atención al paciente	<p>Definición conceptual. –</p> <p>Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que</p>	Eventos notificados	• Frecuencia de errores • Nivel de ocurrencia	01-02 03	<p>Escala de medición: Ordinal</p>
		Comunicación e información	Informe de errores • Errores cometidos	04-05 06	

	<p>propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias (OMS,2018)</p> <p>Definición operacional.</p> <p>Esta variable se medirá conforme sus dimensiones que son eventos notificados, comunicación e información, prevención de errores, transferencias de pacientes y eventos adversos.</p>	<p>Prevención de errores</p>	<p>-Actitud proactiva</p> <p>-Acciones de mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> • -Evaluación de Impacto 	<p>07-08 09</p>	<p>Respuestas:</p> <p>Escala de Likert</p> <p>Siempre (3)</p> <p>A veces (2)</p> <p>Nunca (1)</p>
		<p>Transferencias de pacientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Movilización del paciente • Posición del paciente 	<p>10-11 12</p>	
		<p>Eventos adversos</p>	<p>-Errores del personal Enfermero</p> <p>-Errores del personal Médico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Errores del personal Auxiliar 	<p>13-14 15</p>	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Encuesta para medir la satisfacción de los pacientes atendidos en un Hospital público de Caraz

Cuestionario para evaluar las expectativas y percepciones									
PERCEPCIONES									
<p>En primer lugar, califique las percepciones que se refieren a la IMPORTANCIA que usted otorga a la atención que espera recibir. Utilice una escala numérica del 1 al 7</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación</p>									
N°	E	ITEMES	1	2	3	4	5	6	7
01	E	El personal del Hospital Caraz tenga horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes.							
02	E	El personal del Hospital Caraz ofrezca una atención personalizada a sus pacientes.							
03	E	El personal del Hospital Caraz tenga apariencia pulcra.							
04	E	El personal del H Hospital Caraz se preocupe por los mejores intereses de sus pacientes.							
05	E	Cuando un paciente tenga un problema el personal del Hospital Caraz muestre un sincero interés en solucionarlo.							
06	E	El personal del Hospital Caraz realice bien el servicio la primera vez.							
07	E	El personal del Hospital Caraz concluya el servicio en el tiempo prometido.							
08	E	El personal del Hospital Caraz comunique a los pacientes cuando concluirá la realización de la consulta.							
09	E	El personal del Hospital Caraz siempre esté dispuestos a ayudar a sus pacientes.							
10	E	El personal del Hospital Caraz nunca esté demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus pacientes.							
11	E	El comportamiento del personal del Hospital Caraz transmita confianza a sus clientes.							
12	E	El personal del Hospital Caraz sea siempre amables con los pacientes.							
13	E	El personal del Hospital Caraz tenga conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.							
14	E	El personal del Hospital Caraz dé a sus pacientes una atención individualizada.							

Encuesta que mide la seguridad en la atención odontológica de los pacientes en el de un Hospital público de Caraz

Instrucciones. De acuerdo a las dimensiones analizadas se plantea las siguientes preguntas, marque con una x la respuesta que considere

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que se considera las sugerencias del profesional de enfermería?					
2	¿Considera usted que las acciones de la dirección muestran que la seguridad de la atención al paciente es altamente prioritaria?					
3	¿Considera usted que se mantiene las opiniones del personal?					
4	¿Considera usted que en el Hospital Caraz no hace caso a los problemas de seguridad en la atención a los pacientes?					
5	¿Cree usted que los relevos de turno son problemáticos para los pacientes en el servicio?					
6	¿Cree usted que se informa los cambios realizados a partir de los sucesos notificados?					
7	¿Considera usted que al detectarse algún error, se procede con las medidas para evitar que vuelva a ocurrir?					
8	¿Se siente UD seguro al recibir una atención odontológica en el servicio de odontología del Hospital de Caraz?					
9	¿Siente que en el servicio de Odontología del Hospital de Caraz cumplen con los protocolos de bioseguridad?					
10	¿Al final de la atención, se siente UD conforme con la atención brindada?					

FICHA TÉCNICA SOBRE SATISFACCIÓN

1. **Autora** :
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 15 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Pacientes atendidos en el Hospital Caraz 2022.
5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 14 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

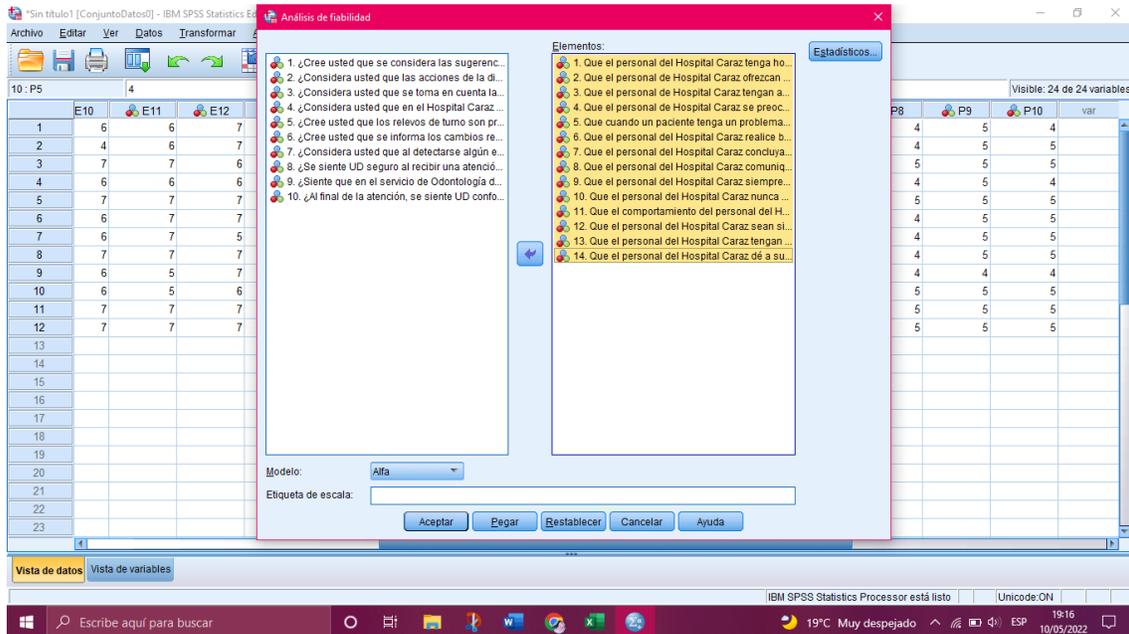
K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	14



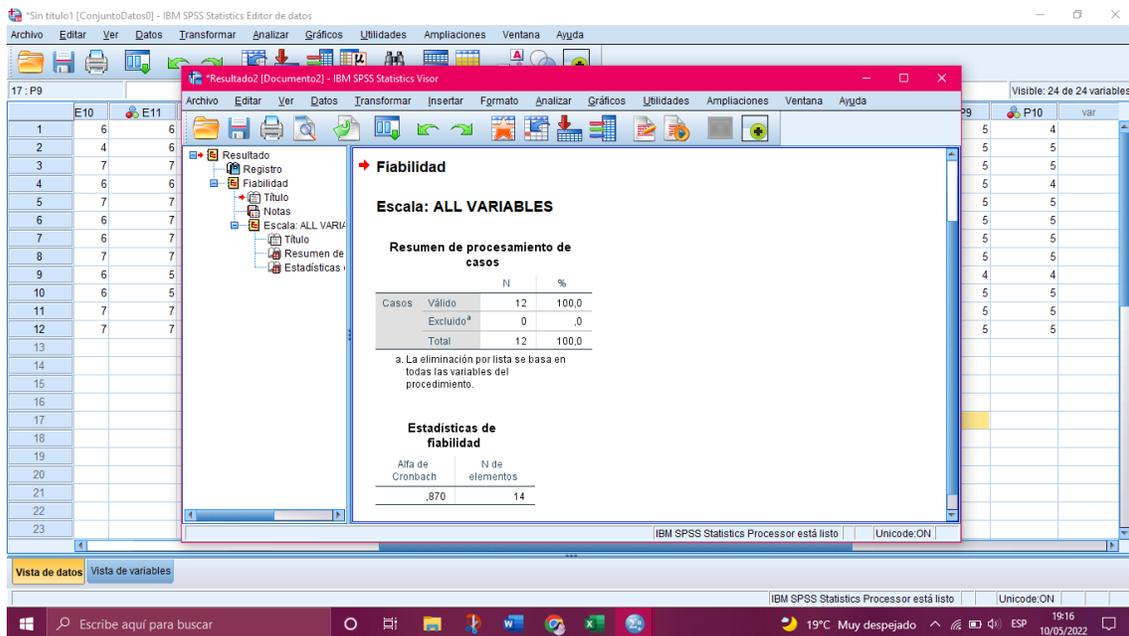
Análisis de fiabilidad

Modelo: Alfa

Etiqueta de escala:

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

	E10	E11	E12
1	6	6	7
2	4	6	7
3	7	7	6
4	6	6	6
5	7	7	7
6	6	7	7
7	6	7	5
8	7	7	7
9	6	5	7
10	6	5	6
11	7	7	7
12	7	7	7
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			



Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.870	14

	P9	P10	var
5	4		
5	5		
5	5		
5	5		
5	4		
5	5		
5	5		
5	5		
5	5		
4	4		
5	5		
5	5		
5	5		
5	5		

FICHA TÉCNICA SOBRE SEGURIDAD

1. **Autora** :
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 10 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Pacientes atendidos en el Hospital Caraz 2022.
5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 10 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

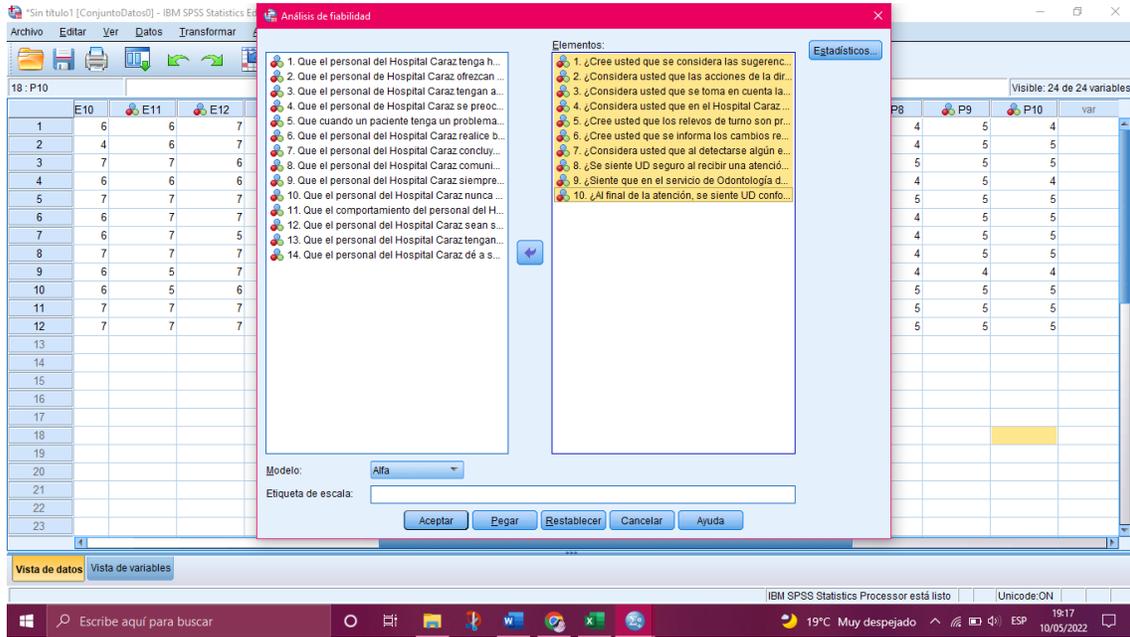
K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	10



Análisis de fiabilidad

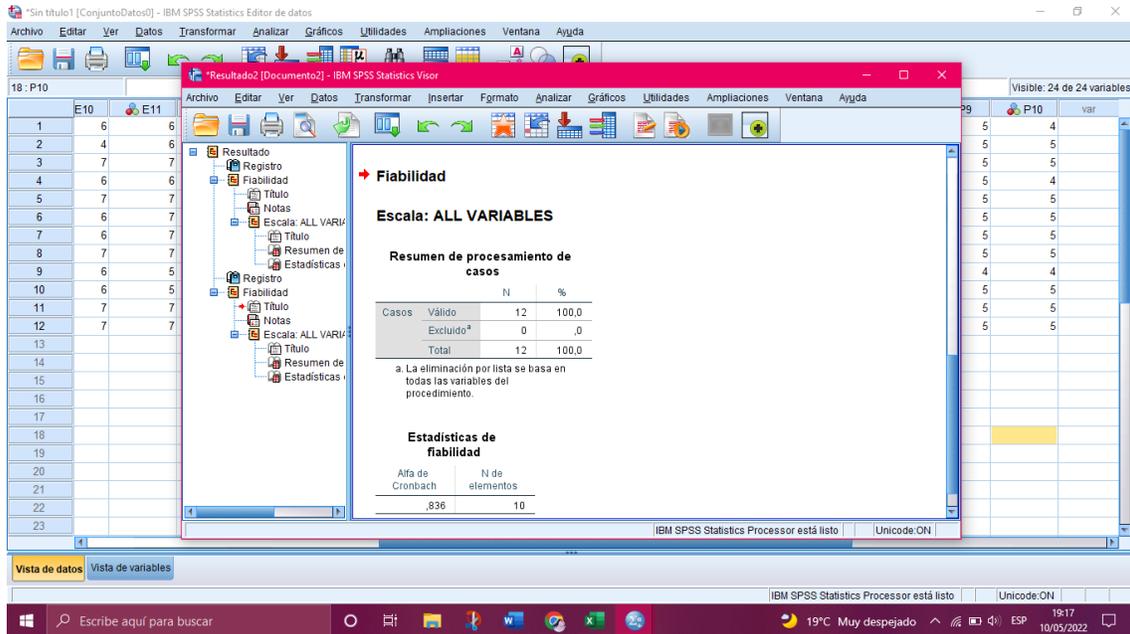
Elementos:

1. ¿Cree usted que se considera las sugerenc...
2. ¿Considera usted que las acciones de la dir...
3. ¿Considera usted que se toma en cuenta la...
4. ¿Considera usted que en el Hospital Caraz...
5. ¿Cree usted que los relevos de turno son pr...
6. ¿Cree usted que se informa los cambios re...
7. ¿Considera usted que al detectarse algún e...
8. ¿Se siente UD seguro al recibir una atenció...
9. ¿Siente que en el servicio de Odontología d...
10. ¿Al final de la atención, se siente UD confo...

Modelo: Alfa

Etiqueta de escala:

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda



Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	10

Anexo 4: Validaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. RUBINA RIVERA HILDA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la UCV, campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestra en gestión de los servicios de salud.

El título del Proyecto de investigación es: "Satisfacción y seguridad en la atención odontológica en los pacientes atendidos en un hospital público de Caraz – 2022" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Lucar cadillo, Evelyn Lux Mercedes
D.N.I: 42822960
Celular: 931807635

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

I. **Satisfacción:**

El nivel de satisfacción de los usuarios suelen ser un punto de evaluación permanente y de comparación con los servicios de medicina convencional (ESSALUD,2016)

Dimensiones:

Fiabilidad: Mide la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores.

Capacidad de respuesta: Mide la voluntad de ayuda a los usuarios y la rapidez y la agilidad del servicio

Seguridad: Mide el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad

Empatía: Mide la atención esmerada e individualizada, la facilidad de acceso a la información, la capacidad de escuchar y entender las necesidades.

Aspectos Tangibles: Mide la apariencia de las instalaciones físicas, de los equipos y la apariencia de los empleados

Indicadores: Demuestra Consejo entendible, brinda servicio prometido, suministra el servicio en el momento preciso, suministra el servicio de manera correcta, proporciona un servicio rápido

Demuestra buena reputación el servicio, transmite confianza, demuestra atención personalizada

Muestra Horarios adecuado a las necesidades, demuestra cordialidad, demuestra claridad en el lenguaje, demuestra orden y limpieza, evidencia buena Iluminación, muestra condiciones, generales apropiadas, usa Equipos sofisticados.

Consta de 14 ítems.

II. **Variable Seguridad del paciente:**

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias (OMS, 2018)

Dimensiones:

Eventos notificados: estrategias que permitan la recopilación de datos sobre eventos adversos generados en el ámbito sanitario, a partir de los cuales se pueda mejorar la seguridad del paciente

Comunicación e información: Permiten la forma más humana de promover un cambio hacia comportamientos saludables que promuevan la salud de las personas y las

comunidades a través de la implementación y entrega de información y estrategias basadas en la investigación del paciente.

Prevención de errores: señala que los errores existen en todas las actividades humanas porque son parte integral de nuestra naturaleza. Aunque se pasen por alto, en cada acción que realizamos todos los días, corremos el riesgo de cometer errores, y de hecho ocurren con mucha frecuencia.

Transferencia de pacientes: Podemos definirlo como el traslado puntual o temporal de un paciente a otra unidad hospitalaria para realizar una prueba o intervención diagnóstica, siempre que se realice dentro del recinto hospitalario en el que estuvo ingresado el paciente.

Eventos adversos: manifiesta que un evento que causó un daño menor o moderado a un paciente, jugó un papel en el origen o la evolución del evento, o aumentó el riesgo del evento y la probabilidad de un evento adverso.

Indicadores: Frecuencia de errores, nivel de ocurrencia, informe de errores, errores cometidos

Actitud proactiva, acciones de mejora, evaluación de Impacto, movilización del paciente, posición del paciente, errores del personal Errores del personal enfermero, errores del personal médico, errores del personal Auxiliar

Consta de 10 ítems.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	El personal del Hospital Caraz tenga horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes.	X		X		X		
2	Directo	El personal del Hospital Caraz ofrezca una atención personalizada a sus pacientes.	X		X		X		
3	Directo	El personal del Hospital Caraz tenga apariencia pulcra.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: capacidad de respuesta									
4	Directo	El personal del Hospital Caraz se preocupe por los mejores intereses de sus pacientes.	X		X		X		
5	Directo	Cuando un paciente tenga un problema, el personal del Hospital Caraz muestre un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: seguridad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	El personal del Hospital Caraz realice bien el servicio la primera vez.	X		X		X		
7	Directo	El personal del Hospital Caraz concluya el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		
8	Directo	El personal del Hospital Caraz comunique a los pacientes cuando concluirá la realización de la consulta.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: empatía			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	El personal del Hospital Caraz siempre esté dispuesto a ayudar a sus pacientes.	X		X		X		
10	Directo	El personal del Hospital Caraz nunca esté demasiado ocupado para responder a las preguntas de sus pacientes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles									
11	Directo	El comportamiento del personal del Hospital Caraz transmita confianza a sus clientes.	X		X		X		
12	Directo	El personal del Hospital Caraz sea siempre amable con los pacientes.	X		X		X		
13	Directo	El personal del Hospital Caraz tenga conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.	X		X		X		
14	Directo	El personal del Hospital Caraz dé a sus pacientes una atención individualizada.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RUBINA RIVERA HILDA

DNI: 32385880

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

01	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA	ASISTENTE SOCIAL	ASISTENTE SOCIAL
02	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO	MAGISTER	GESTION PUBLICA

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

01	INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "DANIEL VILLAR"	CARAZ	DOCENTE	JEFE DEL ÁREA DE BIENESTAR Y EMPEABILIDAD (e)	DOCENTE DE INVERTIGACIÓN CIENTIFICA
02					
03					

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

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

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

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



GOBIERNO REGIONAL ANCASH
 PED. DE SAN JUAN DE LOS RIOS
 HOSPITAL SAN JUAN DE Dios - CARAZ
 Lic. Hilma Rubina Rivera
 ASISTENTE SOCIAL
 CTSP: 1568

22 de Junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SEGURIDAD DEL PACIENTE

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Eventos notificados			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Cree usted que se considera las sugerencias del profesional de Odontología?	X		X		X		
2	Directo	¿Considera usted que las acciones de la dirección muestran que la seguridad de la atención al paciente es altamente prioritaria?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Comunicación e información									
3	Directo	¿Considera usted que se mantiene las opiniones del personal?	X		X		X		
4	Directo	¿Considera usted que en el Hospital Caraz no se hace caso a los problemas de seguridad en la atención a los pacientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Prevención de errores									
5	Directo	¿Cree usted que los relevos de turno son problemáticos para los pacientes en el servicio?	X		X		X		
6	Directo	¿Cree usted que se informa los cambios realizados a partir de los sucesos notificados?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Transferencia de pacientes									
7	Directo	¿Considera usted que al detectarse algún error, se procede con las medidas para evitar que vuelva a ocurrir?	X		X		X		
8	Directo	¿Se siente Ud. seguro al recibir una atención o en el servicio de odontología del Hospital de Caraz?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Eventos adversos									
9	Directo	¿Siente que en el servicio de Odontología del Hospital de Caraz cumplen con los protocolos de bioseguridad?	X		X		X		
10	Directo	10. ¿Al final de la atención, se siente Ud. conforme con la atención brindada?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SEGURIDAD DEL PACIENTE

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RUBINA RIBERA HILDA

DNI: 33342316

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

01	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA	ASISTENTE SOCIAL	ASISTENTE SOCIAL
02	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO	MAGISTER	GESTION PUBLICA

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

01	INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "DANIEL VILLAR"	CARAZ	DOCENTE	JEFE DEL ÁREA DE BIENESTAR Y EMPEABILIDAD (e)	DOCENTE DE INVERTIGACIÓN CIENTIFICA
02					
03					

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

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

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

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


 GOBIERNO REGIONAL ANCASH
 FED DE SALES HUAYLA NOROCCIDENTAL
 HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS - CARAZ

 Lic. Hilda Rubina Rivera
 ASISTENTE SOCIAL
 CTSP: 1568

22 de junio del 2022

Experto 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. PORTELLA IZQUIERDO JUAN CHRISTHIAN

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la UCV, campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestra en gestión de los servicios de salud.

El título del Proyecto de investigación es: "Satisfacción y seguridad en la atención odontológica en los pacientes atendidos en un hospital público de Caraz – 2022" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Lucar cadillo, Evelyn Lux Mercedes
D.N.I: 42822960
Celular: 931807635

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

I. Satisfacción:

El nivel de satisfacción de los usuarios suelen ser un punto de evaluación permanente y de comparación con los servicios de medicina convencional (ESSALUD,2016)

Dimensiones:

Fiabilidad: Mide la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores.

Capacidad de respuesta: Mide la voluntad de ayuda a los usuarios y la rapidez y la agilidad del servicio

Seguridad: Mide el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad

Empatía: Mide la atención esmerada e individualizada, la facilidad de acceso a la información, la capacidad de escuchar y entender las necesidades.

Aspectos Tangibles: Mide la apariencia de las instalaciones físicas, de los equipos y la apariencia de los empleados

Indicadores: Demuestra Consejo entendible, brinda servicio prometido, suministra el servicio en el momento preciso, suministra el servicio de manera correcta, proporciona un servicio rápido

Demuestra buena reputación el servicio, transmite confianza, demuestra atención personalizada

Muestra Horarios adecuado a las necesidades, demuestra cordialidad, demuestra claridad en el lenguaje, demuestra orden y limpieza, evidencia buena Iluminación, muestra condiciones, generales apropiadas, usa Equipos sofisticados.

Consta de 14 ítems.

II. Variable Seguridad del paciente:

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias (OMS, 2018)

Dimensiones:

Eventos notificados: estrategias que permitan la recopilación de datos sobre eventos adversos generados en el ámbito sanitario, a partir de los cuales se pueda mejorar la seguridad del paciente

Comunicación e información: Permiten la forma más humana de promover un cambio hacia comportamientos saludables que promuevan la salud de las personas y las comunidades a través de la implementación y entrega de información y estrategias basadas en la investigación del paciente.

Prevención de errores: señala que los errores existen en todas las actividades humanas porque son parte integral de nuestra naturaleza. Aunque se pasen por alto, en cada acción que realizamos todos los días, corremos el riesgo de cometer errores, y de hecho ocurren con mucha frecuencia.

Transferencia de pacientes: Podemos definirlo como el traslado puntual o temporal de un paciente a otra unidad hospitalaria para realizar una prueba o intervención diagnóstica, siempre que se realice dentro del recinto hospitalario en el que estuvo ingresado el paciente.

Eventos adversos: manifiesta que un evento que causó un daño menor o moderado a un paciente, jugó un papel en el origen o la evolución del evento, o aumentó el riesgo del evento y la probabilidad de un evento adverso.

Indicadores: Frecuencia de errores, nivel de ocurrencia, informe de errores, errores cometidos

Actitud proactiva, acciones de mejora, evaluación de Impacto, movilización del paciente, posición del paciente, errores del personal Errores del personal enfermero, errores del personal médico, errores del personal Auxiliar

Consta de 10 ítems.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	El personal del Hospital Caraz tenga horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes.	X		X		X		
2	Directo	El personal del Hospital Caraz ofrezca una atención personalizada a sus pacientes.	X		X		X		
3	Directo	El personal del Hospital Caraz tenga apariencia pulcra.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: capacidad de respuesta									
4	Directo	El personal del Hospital Caraz se preocupe por los mejores intereses de sus pacientes.	X		X		X		
5	Directo	Cuando un paciente tenga un problema, el personal del Hospital Caraz muestre un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: seguridad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	El personal del Hospital Caraz realice bien el servicio la primera vez.	X		X		X		
7	Directo	El personal del Hospital Caraz concluya el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		
8	Directo	El personal del Hospital Caraz comunique a los pacientes cuando concluirá la realización de la consulta.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: empatía			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	El personal del Hospital Caraz siempre esté dispuesto a ayudar a sus pacientes.	X		X		X		
10	Directo	El personal del Hospital Caraz nunca esté demasiado ocupado para responder a las preguntas de sus pacientes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles									
11	Directo	El comportamiento del personal del Hospital Caraz transmita confianza a sus clientes.	X		X		X		
12	Directo	El personal del Hospital Caraz sea siempre amable con los pacientes.	X		X		X		
13	Directo	El personal del Hospital Caraz tenga conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.	X		X		X		
14	Directo	El personal del Hospital Caraz dé a sus pacientes una atención individualizada.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: PORTELLA IZQUIERDO JUAN CHRISTHIAN

DNI: 32385880

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

01	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS	CIRUJANO DENTISTA	CIRUJANO DENTISTA
02	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO	MAGISTER	GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

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

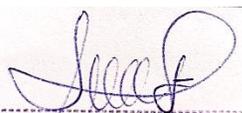
01	CENTRO MEDICO CARAZ	ESSALUD	CIRUJANO DENTISTA ASISTENCIAL		DIRECTOR ENCARGADO
02					
03					

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

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

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

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



Dr. Juan G. Portella Izquierdo
Cirujano Dentista
C.O.P. 10109
CENTRO MÉDICO CARAZ
M&EsaSalud

16 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SEGURIDAD DEL PACIENTE

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Eventos notificados			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Cree usted que se considera las sugerencias del profesional de Odontología?	X		X		X		
2	Directo	¿Considera usted que las acciones de la dirección muestran que la seguridad de la atención al paciente es altamente prioritaria?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Comunicación e información									
3	Directo	¿Considera usted que se mantiene las opiniones del personal?	X		X		X		
4	Directo	¿Considera usted que en el Hospital Caraz no se hace caso a los problemas de seguridad en la atención a los pacientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Prevención de errores									
5	Directo	¿Cree usted que los relevos de turno son problemáticos para los pacientes en el servicio?	X		X		X		
6	Directo	¿Cree usted que se informa los cambios realizados a partir de los sucesos notificados?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Transferencia de pacientes									
7	Directo	¿Considera usted que al detectarse algún error, se procede con las medidas para evitar que vuelva a ocurrir?	X		X		X		
8	Directo	¿Se siente Ud. seguro al recibir una atención o en el servicio de odontología del Hospital de Caraz?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Eventos adversos									
9	Directo	¿Siente que en el servicio de Odontología del Hospital de Caraz cumplen con los protocolos de bioseguridad?	X		X		X		
10	Directo	10. ¿Al final de la atención, se siente Ud. conforme con la atención brindada?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SEGURIDAD DEL PACIENTE

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: PORTELLA IZQUIERDO JUAN CHRISTHIAN

DNI: 33342316

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

01	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS	CIRUJANO DENTISTA	CIRUJANO DENTISTA
02	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO	MAGISTER	GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

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

01	CENTRO MEDICO CARAZ	ESSALUD	CIRUJANO DENTISTA ASISTENCIAL	DIRECTOR ENCARGADO
02				
03				

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

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

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

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



Dr. Juan G. Portella Izquierdo
Cirujano Dentista
C.O.P. 10109
CENTRO MEDICO CARAZ
EsSalud

16 de junio del 2022

Experto 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. GIRALDO FONTENLA WILDER ENRIQUE

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la UCV, campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestra en gestión de los servicios de salud.

El título del Proyecto de investigación es: “Satisfacción y seguridad en la atención odontológica en los pacientes atendidos en un hospital público de Caraz – 2022” y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.

Lucar cadillo, Evelyn Lux Mercedes
D.N.I: 42822960

Celular: 931807635

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

I. Satisfacción:

El nivel de satisfacción de los usuarios suelen ser un punto de evaluación permanente y de comparación con los servicios de medicina convencional (ESSALUD,2016)

Dimensiones:

Fiabilidad: Mide la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores.

Capacidad de respuesta: Mide la voluntad de ayuda a los usuarios y la rapidez y la agilidad del servicio

Seguridad: Mide el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad

Empatía: Mide la atención esmerada e individualizada, la facilidad de acceso a la información, la capacidad de escuchar y entender las necesidades.

Aspectos Tangibles: Mide la apariencia de las instalaciones físicas, de los equipos y la apariencia de los empleados

Indicadores: Demuestra Consejo entendible, brinda servicio prometido, suministra el servicio en el momento preciso, suministra el servicio de manera correcta, proporciona un servicio rápido

Demuestra buena reputación el servicio, trasmite confianza, demuestra atención personalizada

Muestra Horarios adecuado a las necesidades, demuestra cordialidad, demuestra claridad en el lenguaje, demuestra orden y limpieza, evidencia buena Iluminación, muestra condiciones, generales apropiadas, usa Equipos sofisticados.

Consta de 14 ítems.

II. Variable Seguridad del paciente:

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias (OMS, 2018)

Dimensiones:

Eventos notificados: estrategias que permitan la recopilación de datos sobre eventos adversos generados en el ámbito sanitario, a partir de los cuales se pueda mejorar la seguridad del paciente

Comunicación e información: Permiten la forma más humana de promover un cambio hacia comportamientos saludables que promuevan la salud de las personas y las

comunidades a través de la implementación y entrega de información y estrategias basadas en la investigación del paciente.

Prevención de errores: señala que los errores existen en todas las actividades humanas porque son parte integral de nuestra naturaleza. Aunque se pasen por alto, en cada acción que realizamos todos los días, corremos el riesgo de cometer errores, y de hecho ocurren con mucha frecuencia.

Transferencia de pacientes: Podemos definirlo como el traslado puntual o temporal de un paciente a otra unidad hospitalaria para realizar una prueba o intervención diagnóstica, siempre que se realice dentro del recinto hospitalario en el que estuvo ingresado el paciente.

Eventos adversos: manifiesta que un evento que causó un daño menor o moderado a un paciente, jugó un papel en el origen o la evolución del evento, o aumentó el riesgo del evento y la probabilidad de un evento adverso.

Indicadores: Frecuencia de errores, nivel de ocurrencia, informe de errores, errores cometidos

Actitud proactiva, acciones de mejora, evaluación de Impacto, movilización del paciente, posición del paciente, errores del personal Errores del personal enfermero, errores del personal médico, errores del personal Auxiliar

Consta de 10 ítems.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	El personal del Hospital Caraz tenga horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes.	X		X		X		
2	Directo	El personal del Hospital Caraz ofrezca una atención personalizada a sus pacientes.	X		X		X		
3	Directo	El personal del Hospital Caraz tenga apariencia pulcra.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: capacidad de respuesta									
4	Directo	El personal del Hospital Caraz se preocupe por los mejores intereses de sus pacientes.	X		X		X		
5	Directo	Cuando un paciente tenga un problema, el personal del Hospital Caraz muestre un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: seguridad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	El personal del Hospital Caraz realice bien el servicio la primera vez.	X		X		X		
7	Directo	El personal del Hospital Caraz concluya el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		
8	Directo	El personal del Hospital Caraz comunique a los pacientes cuando concluirá la realización de la consulta.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: empatía			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	El personal del Hospital Caraz siempre esté dispuesto a ayudar a sus pacientes.	X		X		X		
10	Directo	El personal del Hospital Caraz nunca esté demasiado ocupado para responder a las preguntas de sus pacientes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles									
11	Directo	El comportamiento del personal del Hospital Caraz transmita confianza a sus clientes.	X		X		X		
12	Directo	El personal del Hospital Caraz sea siempre amable con los pacientes.	X		X		X		
13	Directo	El personal del Hospital Caraz tenga conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.	X		X		X		
14	Directo	El personal del Hospital Caraz dé a sus pacientes una atención individualizada.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: GIRALDO FONTENLA WILDER ENRIQUE

DNI: 32385880

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

01	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS	CIRUJANO DENTISTA	CIRUJANO DENTISTA
02	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO	MAGISTER	GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

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

01	DIRECCION REGIONAL DE SALUD	HUARAZ	AREAS ADMINISTRATIVAS	COORDINADOR REGIONAL DE SALUD BUCAL DE ANCASH
02	RED DE SALUD HUAYLAS SUR	HUARAZ	SEDE ADMINISTRATIVA	COORDINADOR DE LA ESTRATEGIA SANITARIA DE SALUD BUCAL Y METALES PESADOS
03	COLEGIO ODONTOLOGICO DE ANCASH - HUARAZ	HUARAZ	AREAS ADMINISTRATIVAS	DECANO DEL COLEGIO ODONTOLÓGICO DE ANCASH SEDE HUARAZ

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

20 de Junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SEGURIDAD DEL PACIENTE

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Eventos notificados			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Cree usted que se considera las sugerencias del profesional de Odontología?	X		X		X		
2	Directo	¿Considera usted que las acciones de la dirección muestran que la seguridad de la atención al paciente es altamente prioritaria?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Comunicación e información									
3	Directo	¿Considera usted que se mantiene las opiniones del personal?	X		X		X		
4	Directo	¿Considera usted que en el Hospital Caraz no se hace caso a los problemas de seguridad en la atención a los pacientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Prevención de errores									
5	Directo	¿Cree usted que los relevos de turno son problemáticos para los pacientes en el servicio?	X		X		X		
6	Directo	¿Cree usted que se informa los cambios realizados a partir de los sucesos notificados?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Transferencia de pacientes									
7	Directo	¿Considera usted que al detectarse algún error, se procede con las medidas para evitar que vuelva a ocurrir?	X		X		X		
8	Directo	¿Se siente Ud. seguro al recibir una atención o en el servicio de odontología del Hospital de Caraz?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Eventos adversos									
9	Directo	¿Siente que en el servicio de Odontología del Hospital de Caraz cumplen con los protocolos de bioseguridad?	X		X		X		
10	Directo	10. ¿Al final de la atención, se siente Ud. conforme con la atención brindada?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SEGURIDAD DEL PACIENTE

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: GIRALDO FONTENLA WILDER ENRIQUE

DNI: 33342316

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

01	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS	CIRUJANO DENTISTA	CIRUJANO DENTISTA
02	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO	MAGISTER	GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

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

01	DIRECCION REGIONAL DE SALUD	HUARAZ	AREAS ADMINISTRATIVAS	COORDINADOR REGIONAL DE SALUD BUCAL DE ANCASH
02	RED DE SALUD HUAYLAS SUR	HUARAZ	SEDE ADMINISTRATIVA	COORDINADOR DE LA ESTRATEGIA SANITARIA DE SALUD BUCAL Y METALES PESADOS
03	COLEGIO ODONTOLOGICO DE ANCASH - HUARAZ	HUARAZ	AREAS ADMINISTRATIVAS	DECANO DEL COLEGIO ODONTOLÓGICO DE ANCASH SEDE HUARAZ

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


20 de Junio del 2022

Base de datos

	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22
1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
7	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
8	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3
9	4	4	7	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	7	4	4	4	4	3	3	3
10	2	6	2	6	3	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
11	3	3	3	3	3	7	3	3	3	3	3	7	3	2	2	7	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	6	7	7	2	7	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3
13	3	4	4	3	3	3	4	4	4	7	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
14	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	6	6	3	6	6	7	7	7	7	3	3	3	7	3	3	3
16	3	3	6	3	3	3	6	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4
17	3	3	3	3	6	3	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
18	7	7	7	6	5	6	4	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6
19	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
20	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3
21	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3
22	2	2	2	3	3	7	6	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3

24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3
25	6	7	6	7	4	4	7	7	5	6	4	6	3	6	6	7	6	6	6	6	7	4
26	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
27	3	3	3	3	6	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3
28	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3
29	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
30	3	6	6	4	4	1	2	1	1	2	4	2	4	1	3	1	2	3	2	3	3	2
31	4	4	7	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	7	4	4	4	4	3	3	3
32	2	6	2	6	3	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
33	3	3	3	3	3	7	3	3	3	3	3	7	3	2	2	7	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	6	7	7	2	7	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3
35	3	4	4	3	3	3	4	4	4	7	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
36	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	6	6	3	6	6	7	7	7	7	3	3	3	7	3	3	3
38	3	3	6	3	3	3	6	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4
39	3	3	3	3	6	3	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
40	7	7	7	6	5	6	4	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6
41	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
42	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3
43	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3
44	4	4	7	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	7	4	4	4	4	3	3	3
45	2	6	2	6	3	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
46	3	3	3	3	3	7	3	3	3	3	3	7	3	2	2	7	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	6	7	7	2	7	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3
48	3	4	4	3	3	3	4	4	4	7	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
49	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	6	6	3	6	6	7	7	7	7	3	3	3	7	3	3	3
51	3	3	6	3	3	3	6	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4

52	3	3	3	3	6	3	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
53	7	7	7	6	5	6	4	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6
54	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
55	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3
56	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3
57	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
58	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4
61	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
63	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
64	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3
65	4	4	7	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	7	4	4	4	4	3	3	3
66	2	6	2	6	3	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
67	3	3	3	3	3	7	3	3	3	3	3	7	3	2	2	7	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	6	7	7	2	7	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3
69	3	4	4	3	3	3	4	4	4	7	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
70	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3	6	6	3	6	6	7	7	7	7	3	3	3	7	3	3	3
72	3	3	6	3	3	3	6	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4
73	3	3	3	3	6	3	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
74	7	7	7	6	5	6	4	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6
75	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
76	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3
77	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3
78	2	2	2	3	3	7	6	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3

80	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3
81	6	7	6	7	4	4	7	7	5	6	4	6	3	6	6	7	6	6	6	6	7	4
82	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
83	3	3	3	3	6	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3
84	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3
85	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
86	3	6	6	4	4	1	2	1	1	2	4	2	4	1	3	1	2	3	2	3	3	2
87	4	4	7	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	7	4	4	4	4	3	3	3
88	2	6	2	6	3	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
89	3	3	3	3	3	7	3	3	3	3	3	7	3	2	2	7	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	6	7	7	2	7	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3
91	3	4	4	3	3	3	4	4	4	7	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
92	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	6	6	3	6	6	7	7	7	7	3	3	3	7	3	3	3
94	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
95	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4
98	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
100	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
101	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3
102	4	4	7	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	7	4	4	4	4	3	3	3
103	2	6	2	6	3	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
104	3	3	3	3	3	7	3	3	3	3	3	7	3	2	2	7	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	6	7	7	2	7	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3
106	3	4	4	3	3	3	4	4	4	7	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
107	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4

108	3	3	3	3	3	3	6	6	3	6	6	7	7	7	7	3	3	3	7	3	3	3
109	3	3	6	3	3	3	6	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4
110	3	3	3	3	6	3	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
111	7	7	7	6	5	6	4	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6
112	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
113	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3
114	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3
115	2	2	2	3	3	7	6	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3
118	6	7	6	7	4	4	7	7	5	6	4	6	3	6	6	7	6	6	6	6	7	4
119	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
120	3	3	3	3	6	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3
121	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3
122	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4

S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20
3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3
4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	2	3
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3

4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	5	3	3	
4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	5	3	2	3	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	5	3	3	
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	5	3	2	3	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	5	3	2	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	3	
3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	3	2	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	2	3	3	2	3	
3	4	4	2	2	4	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	3	3	2	3	
3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	5	4	2	2	2	3	3	3	2	3	
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3	
4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	2	3	5	3	2	3
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	2	2	3	3	5	2	3	
4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	5	3	3	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	2	5	3	3	3	4	4	
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	5	5	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	2	4	3	3	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	
3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	5	3	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	
3	4	4	2	2	4	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	2	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	2	5	3	3	3	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	4	3	3	3	3	
3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	3	3	2	
1	3	1	2	1	2	3	3	1	1	2	2	1	3	1	3	1	3	1	2	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	3	

3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	2	3	3	3	2	3
3	4	4	2	2	4	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	3	3	2	3
3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	5	4	2	2	2	3	3	3	2	3
4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	2	3	5	3	2	3
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	2	2	3	3	5	2	3
4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	5	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	2	5	3	3	3	4	4
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	5	5	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	2	4	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	3
3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	2	3	3	3	2	3
3	4	4	2	2	4	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	3	3	2	3
3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	5	4	2	2	2	3	3	3	2	3
4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	2	3	5	3	2	3
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	2	2	3	3	5	2	3
4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	5	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	2	5	3	3	3	4	4
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	5	5	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	2	4	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3
4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	2	3
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3

4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	5	3	3	
4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	5	3	2	3	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	5	3	3	
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	5	3	2	3	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	5	3	2	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	3	
3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	3	2	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	2	3	3	2	3	
3	4	4	2	2	4	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	3	3	2	3	
3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	5	4	2	2	2	3	3	3	2	3	
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3	
4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	2	3	5	3	2	3
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	2	2	3	3	5	2	3	
4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	5	3	3	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	2	5	3	3	3	4	4	
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	5	5	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	2	4	3	3	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	
3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	5	3	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	
3	4	4	2	2	4	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	2	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	2	5	3	3	3	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	4	3	3	3	3	
3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	3	3	2	
1	3	1	2	1	2	3	3	1	1	2	2	1	3	1	3	1	3	1	2	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	3	

3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	2	3	3	3	2	3
3	4	4	2	2	4	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	3	3	2	3
3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	5	4	2	2	2	3	3	3	2	3
4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	2	3	5	3	2	3
3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3
4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	2	3
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	5	3	3
4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	5	3	2	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	5	3	3
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	5	3	2	3
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	5	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	3
3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	2	3	3	3	2	3
3	4	4	2	2	4	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	3	3	2	3
3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	5	4	2	2	2	3	3	3	2	3
4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	2	3	5	3	2	3
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	2	2	3	3	5	2	3
4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	5	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	2	5	3	3	3	4	4
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	5	5	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	2	4	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	5	3	2

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3
3	4	4	2	2	4	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	2	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	2	5	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	4	3	3	3	3
3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	3	3	2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción y Seguridad en la atención odontológica en los pacientes atendidos en un hospital público de Caraz - 2022", cuyo autor es LUCAR CADILLO EVELYN LUX MERCEDES, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 27 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID 0000-0002-9279-7189	Firmado digitalmente por: EFCASTILLOS el 29-07- 2022 15:48:27

Código documento Trilce: TRI - 0374796