



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**Escuela de Posgrado**

**Tesis**

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES  
ATENDIDOS EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD  
PRIVADA NORBERT WIENER 2019”

Para optar el grado académico de:  
MAESTRO DE GESTIÓN EN SALUD

**Bachiller:** SCHWAN SILVA, IGNACIO SEGUNDO  
**Código ORCID:** 0000-0002-7129-745X

**Lima – Perú**

**2021**

Tesis

“Calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el  
Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener 2019”

Línea de investigación

Salud, Enfermedad y Ambiente - Sistema de Salud

Asesor

**Magíster:** MAGUIÑA PALMA MISAE ERKSON

**Código ORCID:** 0000-0002-4545-7413

## **DEDICATORIA**

A Dios y a mi familia.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia, a mi asesor Mg. Maguiña Palma Misael Erikson y a la Institución, mi Alma Máter.

## **Índice**

Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos especiales	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.5. Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación (nacionales y extranjeros)	8
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Formulación de hipótesis	19
2.3.1. Hipótesis general	19
2.3.2. Hipótesis específicas	19
2.4. Operacionalización de variables e indicadores	20

2.5. Definición de términos básicos	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y nivel de la investigación	23
3.2. Diseño de la investigación	23
3.3. Población y muestra	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.4.1. Descripción de instrumentos	27
3.4.2. Validación de instrumentos	30
3.5. Procesamiento y análisis de datos	31
3.6. Aspectos éticos	31
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	32
4.1. Procesamiento de datos: Resultados	33
4.2. Prueba de hipótesis	39
4.3. Discusión de resultados	45
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
5.1 Conclusiones	48
5.2 Recomendaciones	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXOS	56
Anexo 1: Matriz de consistencia	57
Anexo 2: Instrumento 1	60

Anexo 3: Instrumento 2	62
Anexo 4: Validez del instrumento	64
Anexo 5: Formato de consentimiento informado	65
Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.	33
Tabla 2. Nivel de satisfacción y la fiabilidad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.	34
Tabla 3. Nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.	35
Tabla 4. Nivel de satisfacción y la seguridad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.	36
Tabla 5. Nivel de satisfacción y la empatía de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.	37
Tabla 6. Nivel de satisfacción y el elemento tangible de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.	38
Tabla 7. Prueba del Rho de Spearman el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.	39
Tabla 8. Prueba del Rho de Spearman el nivel de satisfacción y la fiabilidad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.	40
Tabla 9. Prueba del Rho de Spearman el nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.	41
Tabla 10. Prueba del Rho de Spearman para el nivel de satisfacción y la seguridad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.	42
Tabla 11. Prueba del Rho de Spearman para el nivel de satisfacción y la empatía de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.	43

Tabla 12. Prueba del Rho de Spearman para el nivel de satisfacción y el elemento tangible de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019. 44

## RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019. Este estudio es aplicado, correlacional, de diseño no experimental y su recolección de datos fue transversal; para el desarrollo del mismo, se evaluó a 130 pacientes que asistieron al centro odontológico y se utilizó dos encuestas la primera fue el de la calidad de atención con 22 preguntas y la segunda para el nivel de satisfacción con 20 preguntas los cuales se midieron mediante un puntaje valorado en una escala de Likert. Se pudo evidenciar que el 93.1% de los pacientes presentan nivel alto de satisfacción y calidad; el 97.7% presentaron nivel alto de satisfacción y fiabilidad de la calidad de atención; el 90.8% presentaron nivel alto de satisfacción y capacidad de respuesta de la calidad de atención; el 95.4% presentaron nivel alto de satisfacción y seguridad de la calidad de atención y el 91.5% presentaron nivel alto de satisfacción y empatía de la calidad de atención así mismo en la prueba de hipótesis se encontró que el valor p es menor a 0.05, rechazando la  $H_0$ , existiendo evidencia de relación entre las variables; además como el valor de Rho de Spearman es de 0.485 podemos decir que la correlación entre las variables es positiva y moderada; concluyendo que existe relación positiva moderada entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019”

Palabras clave: Calidad, Expectativa, Satisfacción, Necesidad

## ABSTRACT

The objective of this research work was to establish the relationship that exists between the level of satisfaction and the quality of care of patients treated at the Dental Center of the Norbert Wiener Private University, 2019. This study is applied, correlational, of non-experimental design and its data collection was cross-sectional; For its development, 130 patients who attended the Dental Center were evaluated and two surveys were used: the first for the quality of care with 22 questions and the second for the level of satisfaction with 20 questions, which was measured by a valued score on a Likert scale. The results showed that 93.1% of the patients present a high level of satisfaction and a high level of quality; 97.7% presented a high level of satisfaction and high reliability of the quality of care; 90.8% presented a high level of satisfaction and a high response capacity of the quality of care; 95.4% presented a high level of satisfaction and high security of the quality of care and 91.5%) presented a high level of satisfaction and high empathy of the quality of care, likewise in the hypothesis test it was found that the value of  $p$  is lower at 0.05, accepting  $H_1$ , there is evidence of the link between the variables; Furthermore, since the Rho value is 0.485, we can say that the correlation between the variables is moderately positive; concluding that there is a moderate positive relationship between the level of satisfaction and the quality of care of the patients treated at the Dental Center of the Norbert Wiener Private University, 2019 "

Keywords: Quality, Expectation, Satisfaction, Need

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener 2019” tiene como finalidad determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener 2019. El progreso de la calidad de los servicios en odontología solicita a conocer manejar las exigencias de la población en relación a la atención odontológica ofreciendo un apropiado desempeño en cuanto al equipo de salud, evaluación constante de este y oferta de servicio. Este progreso conlleva a formar un prototipo de gestión participativa, que implica al personal de salud conjuntamente con las organizaciones formadoras de profesionales en esta área. Accediendo con ello a instituir tácticas, así como indicadores viables en el análisis de la calidad de estos servicios e influenciado de forma directa en la complacencia de los pacientes.

Abarca cinco capítulos, en donde en el primer capítulo muestra la problemática, los objetivos, justificación y limitaciones del estudio. En el segundo capítulo se describen las teorías basadas en la literatura y los más resaltantes antecedentes basados en satisfacción y calidad de atención. En el tercer capítulo, se hace referencia a la metodología de la investigación, como la población, muestra e instrumento utilizado, así como su validación y confiabilidad. En el cuarto capítulo se muestran los resultados encontrados, así como su análisis y discusión y por último en el quinto capítulo se describen las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados.

Esta investigación brinda un aporte a futuros estudios sobre este tema tan mencionado como es la calidad de atención y satisfacción.

## **CAPÍTULO I. EL PROBLEMA**

## 1.1. Planteamiento del problema

La calidad de atención se define según la Organización Mundial de la Salud (OMS) como el nivel en el que es evaluado el servicio prestado a la población, la probabilidad aumenta y causa un efecto que se pueda producir una demanda en la atención de salud y que estos sean coherentes con el conocimiento de los profesionales que se encuentren efectuando la atención además de lograr el resultado sanitario deseado.<sup>1</sup>

Durante los años 2001-2006 en un programa de salud de México se encontró que el 15.06% de la población estudiada presentaba una insatisfacción y percepción de mala calidad, el 10.8% indico no querer regresar al nosocomio debido a la información brindada y a la actitud del profesional además del trámite para la consulta.<sup>2</sup>

Una encuesta realizada por el Banco Mundial (2001), los pacientes presentan una insatisfacción de la atención concerniente al servicio de salud sobrepasa el 50% y el 40% indicó que no sentían que eran tratados de manera adecuada, el 52% indicó que existía mucha burocracia, finalmente el 8% señaló que no fue atendido en el momento que lo necesitaba.

En la década de los 90's en el Perú, el MINSA – Ministerio de Salud, desarrolló un plan orientado para acrecentar la calidad en las prestaciones de asistencia de salubridad por medio de maniobras de control. Durante el año 2006, el ente máximo encargado de la salud aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad, en este sistema se describen los principales propósitos, principios y los fundamentos de la calidad. En la parte en la cual se habla sobre calidad, esta se conceptualiza en diferentes habilidades, mecanismos, métodos y recursos para lograr establecer los distintos grados de satisfacción de las personas.<sup>3</sup>

El Instituto Nacional de Estadísticas (INEI) realizó un estudio en el año 2014 para establecer el nivel de la satisfacción de las personas aseguradas en el sistema universal de salud, se pudo demostrar que el 70,1% indico encontrarse satisfecho con la atención que se le brindó, el 21,6% manifestó encontrarse en un punto medio ya que no estaba satisfecho ni insatisfecho, el 8,3% señaló encontrarse insatisfecho con la calidad de atención.<sup>4</sup>

Las mejoras que se han ido logrando en el aseguramiento y cobertura de atención de salud en el Perú no ha sido suficiente ya que se ha seguido reportando

insatisfacciones por parte de los pacientes. Los resultados que se lograron obtener de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) que se realizó el 2016, demostraron que el 73.9% de los sujetos indicaron sentirse satisfechos con la atención que se les fue brindada en los consultorios externos, los pacientes atendidos en las postas, centros de salud y hospitales del MINSA y Gobiernos Regionales mostraron una satisfacción menor a la media nacional siendo este el 66,7% de los pacientes.<sup>5</sup> Se han mencionado diversos factores que asocian a la satisfacción del paciente externo, estas investigaciones responden a situaciones personales y particulares por lo que es necesario una investigación mayor que comprometa a todos los sistemas de salud a nivel nacional.<sup>6,7</sup>

El hecho de proporcionar tratamientos satisfactorios, ganando la confianza del paciente, influye en el progreso de la atención odontológica futura. De la misma forma, el profesional debe poseer una buena interrelación con el paciente, generando mayor seguridad de su continua asistencia y, con ello, disminuir y prevenir enfermedades bucales.<sup>8</sup>

Es sustancial tener en consideración la impresión que se lleva la persona atendida en el servicio de salud, porque contribuye al renombre de la clínica, así como también repercute en la rentabilidad y productividad de la misma.<sup>9</sup>

La ausencia de estudios que contribuyen a reconocer el servicio que está ofreciendo el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener ha promovido al reconocimiento objetivo y subjetivo, fijando los parámetros administrativos, humanos y físicos presentes por tal motivo, el estudio presentó como propósito establecer la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019?

### 1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción y la fiabilidad de la calidad de atención de los pacientes atendidos?
2. ¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los pacientes atendidos?
3. ¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción y la seguridad de la calidad de atención de los pacientes atendidos?
4. ¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción y la empatía de la calidad de atención de los pacientes atendidos?
5. ¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción y el elemento tangible de la calidad de atención de los pacientes atendidos?

## 1.3 Objetivos

### 1.3.1 Objetivo General

Establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la relación del nivel de satisfacción y la fiabilidad de la calidad de atención de los pacientes atendidos.
2. Determinar la relación del nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los pacientes atendidos.
3. Determinar la relación del nivel de satisfacción y la seguridad de la calidad de atención de los pacientes atendidos.
4. Determinar la relación del nivel de satisfacción y la empatía de la calidad de atención de los pacientes atendidos.

5. Determinar la relación del nivel de satisfacción y el elemento tangible de la calidad de atención de los pacientes atendidos.

#### **1.4. Justificación**

1.4.1 Teórica: este estudio sobre el nivel de la satisfacción en los pacientes y la calidad de atención de los mismos que fueron atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, radica en que permitió identificar y describir con más detalles las diversas teorías más importantes que abarcan la valoración de la calidad de atención brindada y la satisfacción que genera en los pacientes, de esta manera se trató de perfeccionar el régimen dentro de la salud odontológica, más aun si esto favorece a la institución ya que ofrecería un servicio con calidad.

1.4.2 Metodológica: se justifica puesto que se empleó instrumentos que permitirá medir las variables de estudio, empleando instrumentos validados que puedan adaptarse a nuestra realidad y que futuramente se puedan usar en otros estudios.

1.4.3 Práctica: el método aplicado en el estudio se establece como justificación practica la ayuda o las diferentes opciones de resolver la causa del problema o por lo menos plantear métodos que favorezcan a una solución rápida. El centro Odontológico de la Universidad Norbert Wiener brinda atención docente-asistencial en el área de pregrado y segundas especialidades donde los pacientes presentan características particulares y acuden con expectativas diferentes, allí recibirán atenciones odontológicas de simples a complejas, por lo tanto es importante conocer cómo se desarrolla el proceso de atención en el área administrativa y clínica para poder plantear mejoras que se puedan cubrir las necesidades estomatológicas con calidad y calidez.

1.4.4 Social: Aportó en el ámbito social porque determinó los niveles de satisfacción y calidad de atención en los pacientes y así permitió a la institución mejorar en los puntos débiles que presenta y mejorar en la calidad de atención; dejando un precedente respecto a la temática de la calidad de atención y satisfacción del usuario fortaleciendo el conocimiento en esta área.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

1.5.1 Temporal: Este estudio se ejecutó en el año 2019.

1.5.2 Espacial: El presente estudio se llevó a cabo en las instalaciones de la Clínica de la casa de estudios de la Universidad Privada Norbert Wiener ubicada en el distrito de Cercado de Lima.

1.5.3 Recursos: El presente estudio tuvo los recursos necesarios para la realización del mismo.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de la investigación**

### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

**Pardave S, Vásquez T. (2020)** en su estudio valoró la calidad sobre la atención que perciben las personas que fueron atendidas en la Clínica Estomatológica de una universidad en la ciudad de Lima durante el 2019, en el método se realizó una investigación descriptiva y de corte transeccional, participaron 125 sujetos en el estudio, el instrumento que se empleó en el sujeto en el servicio fue el SERVPERF. En los resultados se pudo observar que hay una relación significativa según las estadísticas entre la calidad sobre la atención que fue percibida por el paciente y el ingreso del salario mensual ( $p < 0,05$ ). Así mismo, se observó que los pacientes llegaron a percibir que la calidad de atención fue demasiado buena respecto a los otros determinantes como los factores tangibles, fiables, la capacidad de ofrecer una solución y la empatía. Llegó a la conclusión que el 60% de los pacientes experimentó una atención de calidad demasiado buena en dicho centro clínico de la universidad.<sup>10</sup>

**Leveau C, Merino J. (2019)** determinó y también se propuso comparar el nivel de satisfacción de las personas del servicio odontológico que asisten de forma regular al Establecimiento sanitario del departamento de Iquitos en el año 2019, participaron 248 pacientes quienes asisten al CAP III IQUITOS de la red Essalud y el centro de salud Moronacocha. En método se realizó un estudio fue de tipo comparativo y transeccional, la hipótesis que se plantearon fue que los pacientes que asistían al IPRESS I-4 Moronacocha presentaban mayor satisfacción que los pacientes atendidos en el CAP III Iquitos de la red de Essalud. En resultados se evidenció que los pacientes presentaron satisfacción en cuanto a la atención en ambos centros de salud con un 63% en el CAP III Iquitos-Essalud y con 63,0% en el centro de salud Moronacocha 83, 5%; el ítems que valora la dimensión de empatía obtuvo un 67.5% en el primer C.S y un 83.3 % en el segundo C.S; respecto a los Aspectos Tangibles se obtuvo un 59.4% de satisfacción en el Centro de Essalud de IIICAP y un 66.5% en C.S. de Moronacocha; en cuanto a la capacidad de respuesta se obtuvo un porcentaje mucho menor de satisfacción en ambos

centros de salud. En conclusión, que el nivel de satisfacción de las personas que fueron atendidos en la IPRESS I-4 Moronacocha es mayor que el de los pacientes atendidos en el CAP III Iquitos-Essalud.<sup>11</sup>

**Brake B. (2019)** tuvo como objetivo determinar si hay una asociación entre la satisfacción y la atención con calidad en los pacientes que se tratan en el servicio de radiología del HNHU en el año 2019. En metodología se observó que en la investigación participaron 419 pacientes y se empleó como instrumento la prueba de SERVPERF además de una pregunta para valorar el nivel de satisfacción. En los resultados se observó que los sujetos presentaron un grado de satisfacción alto al igual que el grado de la calidad siendo el 94% y el 93% respectivamente. En conclusión, mencionan que ambas variables se relacionan significativamente según las estadísticas encontradas en la prueba de hipótesis obteniendo un valor  $p=0,00$ , indicando que el grado calidad en la atención y la satisfacción de la misma se relaciona en los pacientes que acuden al HNHU.<sup>12</sup>

**Llallico J. (2018)** el objetivo fue valorar la calidad del servicio en cuanto a la atención en odontología basándose en factores no visibles en la Clínica de atención en odontología de la UNMSM durante el 2018. En método se realizó un estudio donde participaron 100 pacientes que fueron atendidos en dicha clínica, para ello los pacientes tuvieron que cumplir con las características propuestas. Como instrumento se empleó el índice de SERVPERF, el cual evalúa: elementos tangibles, fiables, que se puedan solucionar, seguros y por último la empatía. Al finalizar la investigación se pudo observar que los criterios de Tangibilidad y Empatía la mayoría de los pacientes están: Muy de acuerdo, en cuanto a la Fiables, Capacidad de respuesta y Seguridad los pacientes indicaron estar: De acuerdo. En conclusión, un gran porcentaje de las personas que van de forma regular a la clínica de la UNMSM se encuentra muy de acuerdo con la calidad del servicio.<sup>13</sup>

Odam H. (2018) se presentó como objetivo validar el impacto de las dimensiones del modelo SERVPERF con respecto a la calidad percibida del servicio según los pacientes extranjeros; se realizó un estudio correlacional no experimental y transversal y se aplicó el modelo SERVPERF para el sector odontológico de la

ciudad de Tacna, se evidenció que el 67.70% de las personas encuestadas señalaron es muy bueno, el 27.40% indicaron la alternativa bueno, finalmente una minoraría de los encuestados precisaron que el servicio es regular, concluyendo que la gran afluencia de visitantes viene por la buena calidad de servicio ofrecido. Concluyeron que en relación a la pregunta sobre la calidad del servicio brindado por los Centros Odontológico de la Ciudad de Tacna es muy bueno<sup>14</sup>.

**Larrea J. (2016)** se enfocó en conocer el nivel de satisfacción de los sujetos que son atendidos en los consultorios externos del Hospital Central de la FAP durante el mes de setiembre y noviembre del año 2015. Se utilizó la encuesta SERVPERF modificada midiendo la satisfacción en 100 personas según sus percepciones. En los resultados se encontró que el 76.9% de los sujetos se encontraron satisfechos con la atención, el 70% de los sujetos estuvieron satisfechos en las capacidades de respuesta, empáticos, seguros y aspectos tangibles, fue la fiabilidad quien tuvo la cantidad más grande de sujetos insatisfechos. En conclusión, el grado de satisfacción los pacientes que se atendieron en los consultorios del Hospital Central de la FAP indican una buena calidad en la atención del servicio.<sup>15</sup>

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

**Jiménez F. (2020)** buscó evaluar la calidad de atención primaria en estomatología y su relación con la satisfacción de los usuarios de los prestadores externos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la provincia de El Oro, se desarrolló el método deductivo, con enfoque cuantitativo y descriptivo. Se emplearon dos cuestionarios, uno basado en el modelo SERVPERF la calidad del servicio y otro para medir la satisfacción del usuario. Se evaluó a 383 pacientes. Se evidenció que el servicio se ofrece bajo ciertas falencias que han repercutido de forma negativa en la satisfacción de los usuarios. Se comprobó que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Concluyó que la calidad de atención mantiene una relación significativamente fuerte con la satisfacción del usuario.<sup>16</sup>

**Pedrozo T. (2020)** buscó determinar el nivel de satisfacción del paciente con la atención odontológica recibida en las Clínicas de la Facultad de Odontología de

Universidad Nacional de Caaguazú en el 2019; el estudio fue descriptivo y transversal, evaluando a 270 pacientes en el 2019; en los resultados se evidenció que el 61% (166) fueron del sexo femenino, donde el 36%(97) tuvieron de 21 a 30 años; el 46% (126) manifestó satisfacción con la atención odontológica; el 51% (137) manifestó satisfacción con el trato de personal; en cuanto a la eficacia de la atención odontológica y la información que se les brinda sobre el mismo 100% (270) de la población indicó estar satisfecho, 52%(136) demostró estar satisfecho con respecto a la accesibilidad y oportunidad para ser atendido; 59% (158) indicó estar satisfecho respecto a la seguridad y privacidad en la atención recibida, 54% (145) indicó estar satisfecho respecto a las instalaciones, equipos y materiales que brinda la Universidad al momento de la atención y en cuanto a la atención en general el 53%(141) se encuentra satisfecho, y el 32% (88) muy satisfecho. Concluyó que la satisfacción de manera general es bueno.<sup>17</sup>

**González -Meléndez R, et al. (2019)** buscaron evaluar la calidad de la atención odontológica bajo las dimensiones de estructura, procesos y resultados desde la perspectiva de satisfacción del usuario en Unidades de un Sistema Local de Salud. Se elaboró un estudio descriptivo, prospectivo, evaluando a 200 pacientes con servicio odontológico, Se evidenció que el 67.5% recibió la explicación acerca de su tratamiento, el 74.5% mencionó recibir educación para mejorar su salud bucal, el 36.5 % evaluó como excelente el tiempo de espera por ser menor a 20 minutos, el 44.5% como bueno por ser menor a 40 minutos. Concluyó que el grado de satisfacción del usuario gira en función del trato amable que reciba del personal durante la atención, el tiempo que se le dedique para explicarle el procedimiento.<sup>18</sup>

**Mayorga J. (2018)** en su estudio investigación presentó como objetivo analizar la percepción en el grado de la calidad sobre la atención en el departamento de odontología en el Ebais de la Virgen de Sarapiquí. En método se efectuó una investigación de tipo descriptivo y deductivo utilizando instrumentos orientados a valorar las percepciones de calidad de los servicios del departamento de odontología basados en SERVPER mostrando 15 preguntas en 67 pacientes. En los resultados la gran mayoría de los sujetos entrevistados manifiestan que están satisfechos con la consulta y los servicios brindados. a pesar de que, en algunas categorías como planta física, horarios de atención no fueran valoradas como

insatisfactorias. Llegó a la conclusión de que la calidad es valorada como buena recomendando mejorar los equipos y las herramientas.<sup>19</sup>

**Gelponi S, González F. (2016)** en su estudio presentó como objetivo establecer la percepción de las personas acerca de la calidad en la atención de los alumnos de la clínica de estomatología de la UNAB en Chile. El estudio fue observacional, descriptiva y se encuestaron a 225 personas que atendieron durante al año 2016. Se utilizó una encuesta validada SERVPERF. En los resultados se encontró que con respecto a los “Elementos Tangibles”, se obtuvo un promedio de 6.54; respecto a Fiabilidad el promedio fue de 6.71; respecto a la dimensión “Capacidad de responder” un promedio de 6.68; y con relación a la “Seguridad” se obtuvo el 6.82.; por último, la “Empatía” fue la dimensión con mejor evaluación con un 6.80, demostrando que no existe un relación establecida entre las variables. En conclusión, llegó a discernir que la percepción de las personas sobre la calidad de atención de los estudiantes es buena (94%) a diferencia de otros estudios realizados en Chile.<sup>20</sup>

**Lora-Salgado, I. (2016)** El objetivo de su estudio fue describir el nivel de satisfacción y la calidad que percibieron lo usuarios de la clínica universitaria odontológica en Cartagena, Colombia. En los materiales y métodos indicando que es un estudio transversal con un tamaño de muestra 277 usuarios que asistían al área de odontología. La recolección de datos se realizó aplicando una encuesta autosuministrada con datos demográficos, información sobre los servicios prestados, así como calidad y satisfacción en los servicios odontológicos recibidos. En los resultados se puede reflejar un mayor porcentaje en las féminas; con una edad promedio en 39 años; 99,3 % indico satisfacción con los servicios, y 97,8 %, manifestó que la atención prestada es de calidad. En conclusión, la satisfacción del usuario es alta, pero es importante realizar un seguimiento para la verificación en el tiempo de la satisfacción del usuario sobre todo cuando hay incomodidad con el recurso humano.<sup>21</sup>

## **2.2. Bases teóricas**

## 2.2.1 Calidad

Es un término global y diverso. Los profesionales concedores en calidad conocen diversas dimensiones que cambian de acuerdo al contexto, en la cual tienen un estado de respaldo de esta misma.<sup>22</sup>

Calidad es la atención a las exigencias del cliente. Dicha palabra cuenta con diversos significados, según distintos autores:

-Para Deming, "la calidad tiene como finalidad las necesidades presentes y futuras de los individuos."

-Para Juran, se trata de un "acondicionamiento del objetivo o uso".

-Para Crosby, es la "complacencia con las peticiones".

-Feigenbaum señala que "lo absoluto de las particularidades de un servicio en relación a una manufactura, marketing, o mantenimiento por lo que al ser usado este cumplirá con las expectativas que tenga el individuo".<sup>23</sup>

-Berry *et al.*, la calidad de servicios se trata de "acomodarse a las peticiones específicas de una persona", solo un individuo externo al negocio podrá apreciar la calidad del servicio brindado.<sup>24</sup>

- Riobbo se refiere a "una serie de procesos para reconocer, complacer y sobrepasar la perspectiva de necesidades de todos los grupos de personas en relación con un servicio o empresa." <sup>25</sup>

En resumen, las diferentes definiciones de calidad llegan a una sola conclusión, llegando a decir que los protagonistas de esta son únicamente los clientes en este caso serían los pacientes que serán atendidos en algún tipo de servicio.<sup>26</sup>

Con el fin de igualar los estándares de calidad se originó la *International Organization for Standardization*, organismo que proporciona leyes metódicas. En el precepto 8420 ha conceptualizado a la calidad como una universalidad de las partes de un individuo que adjudica la disposición de complacer los requerimientos categóricos y tácitos.<sup>27</sup>

En la definición de calidad se pueden entender dos conceptos: la calidad objetiva y la calidad subjetiva.<sup>28</sup>

### 2.2.1.1. Calidad de servicio

Definida como “el tratamiento que brinda un profesional que pertenece a el área de la salud y ante una etapa de enfermedad definitivamente diagnosticada en un paciente dado”. El tratamiento en salud tiene dos partes fundamentales, la primera de ellas es la parte interpersonal y la segunda la parte técnica que es en donde el profesional de la salud pone en práctica todo lo aprendido además de contar con la tecnología necesaria para solucionar los contratiempos que se presentan en la salud. La parte interpersonal se refiere a la interrelación que existe entre el profesional y paciente además de influenciar lo económico. Todos estos aspectos están íntimamente relacionados ya que va a depender de todos estos el éxito del tratamiento final.<sup>27</sup>

#### **2.2.1.1.1. Calidad de servicio en salud**

Definida como una causa básica posicionamiento y sobre todo de competitividad en el área de servicios sanitarios. La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que la calidad reside en “Afirmar que los pacientes puedan recibir todos los servicios teniendo así las evaluaciones y tratamientos apropiados para obtener una atención excelente, comprendiendo así todo el conocimiento del equipo médico y pacientes, alcanzando un óptimo desenlace con una baja contingencia de secuelas iatrogénicas y la supremacía satisfactoria de la persona tratada con el proceso a seguir”.<sup>28</sup>

La OMS estima que los servicios en la calidad, deberían de tener las siguientes características: profesionales con un nivel de excelencia superior, un empleo eficaz de los recursos, bajo riesgo para los pacientes, una elevada satisfacción e impresión en la salud del paciente.<sup>29</sup>

La calidad se evidencia como un atributo de un servicio o producto que permite su comparación y evaluación entre ellos al determinarse como una propiedad que inherente a ese objeto. La calidad también se relaciona con las características propias de un servicio o una propiedad para satisfacer las necesidades del usuario. Así mismo, las personas perciben un producto como tal y lo asume como un beneficio que brinda conformidad o no al brindarle satisfacción, de allí la importancia de definir correctamente el contexto en que se quiere valorar la calidad, en esta caso de una asistencia en salud. Al hablar de calidad de atención se asocia con el agrado de recibir una asistencia o un producto, pero cabe recalcar que la

satisfacción es algo que el usuario busca de manera permanente y esta se resuelve al cumplirse lo pactado u ofertado en un servicio, es una relación acción-efecto.<sup>30</sup>

La calidad de atención en salud persigue diferentes enfoques como parte del desarrollo humano, inherente a la calidad de vida donde el ser humano busca crecer dignamente con una realización personal y colectiva, estas aspiraciones se verán reflejadas cuando requieren servicios de salud en la cual demande una atención digna que garantice una vida plena d, de la misma forma los trabajadores de salud esperan condiciones de trabajo que le permitan desarrollarse y desenvolverse de manera profesional. Los centros públicos y privados que ofrecen asistencias de salud deben optimizar las condiciones que brinden servicios para mejorar la vida y la salud por lo tanto brindar calidad. La equidad en salud es un derecho de toda población sin importar las diferencias de cualquier tipo, cumpliendo las necesidades y expectativas de toda persona, en resumen, todo ciudadano tiene el derecho a recibir un servicio de salud con calidad y esto basado en cuatro puntos importantes que se relacionan entre sí, accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y por supuesto calidad.<sup>31</sup>

La calidad en salud busca el máximo y completo bienestar del paciente o usuario del servicio con un valor balanceado de lo que puede ganar y perder. Se debe priorizar e identificar las necesidades de la población destinado los recursos para este fin. Según la política nacional de salud dentro de sus políticas establece que toda organización que brinde servicios de salud establezcan y dirijan estrategias para implementar las políticas nacionales de calidad, con sistemas y el desarrollo de procesos que se orienten en la persona con un plan integrado de mejora continua.<sup>31</sup>

Mejorar la calidad de los servicios brindados es un objetivo importante de los establecimientos que brindan atención en salud, esto surge de la cumplir son los objetivos de brindar una respuesta a las necesidades de salud reales de una población respondiendo así de manera efectivas las expectativas de las personas del sistema sanitario público y privado.<sup>32</sup>

#### **2.2.1.2. Dimensiones de la calidad de atención**

Según Cronin y Taylor en el modelo teórico propuesto por ambos autores, consideraron que las personas pueden reconocer el grado de la calidad por medio de sus percepciones más no reconocer las expectativas.<sup>33</sup>

#### **2.2.1.2.1. Fiabilidad**

Capacidad para realizar el servicio que se ofrece de manera auténtica, exacta y cuidadosa siempre evaluando el cumplimiento de la igualdad en la atención, teniendo una predilección en la solución del problema, se debe respetar el orden de llegada y entrega de los resultados en las fechas establecidas.<sup>34</sup>

#### **2.2.1.2.2. Capacidad de respuesta**

Volara la distribución de los pacientes y el hecho de brindarles una asistencia veraz. Siempre en los temas de salud las personas esperan que el servicio sea eficaz y rápido de igual manera al momento de esperar la entrega de los exámenes realizados, disposición a ayudar a los pacientes y resolución de los problemas.<sup>34</sup>

#### **2.2.1.2.3. Seguridad**

Conocimiento y atención que proyecta el personal además de tener en cuenta sus habilidades y capacidades para lograr inspirar confianza en el paciente y que este crea en el profesional.

Se encuentra relacionado con la calidad ya que depende de esta, se debe resaltar que la seguridad conlleva a la disminución de los posibles riesgos que puedan influir en la calidad. Evalúa la privacidad del paciente, los procedimiento completo y minucioso, aclaración de dudas y la confianza.<sup>35</sup>

#### **2.2.1.2.4. Empatía**

La dimensión de empatía se refiere a la comprensión entre dos personas, aunque no compartan los mismos intereses o la misma forma de ver las cosas, esto significa que una persona debe sentirse identificado con otra y valorar o entender sus sentimientos.

El ser positivo se considera como una cualidad a nivel social respecto a la comunicación que existe con el usuario durante la atención ya que desde aquí se va formando la empatía.<sup>36</sup>

#### **2.2.1.2.5. Elementos tangibles**

Se refiere a las instalaciones ya que esto puede influir en la percepción del paciente sobre la calidad, es importante que el lugar tenga una buena infraestructura, en la cual el paciente se sienta cómodo, tenga accesos fáciles, que a la vista luzca atractivo y de igual manera sucede con los equipos y demás elementos que se encuentren en el lugar de atención.<sup>37</sup>

#### **2.2.1.3. Modelo SERPERF**

Resulta de los estudios realizados por Taylor y Cronin (1994), lleva el nombre De SERVICE PERFORMANCE porque valora el desempeño de la atención recibida y no las expectativas como lo hace el modelo SERVQUAL. Este modelo usa las percepciones para determinar la satisfacción en la calidad recibida de las personas que hacen uso de un servicio o producto y evalúa sus expectativas en comparación con lo percibido.

Fue desarrollado a partir del modelo SEVRQUAL el cual contiene 22 preguntas en percepciones y expectativas por lo tanto el SERPERF utiliza los ítems de calidad como confiabilidad, respuestas, tangibilidad, seguridad y la empatía, la puntuación se calculará cuando se realice la sumatoria de todos lo percibido, esto determinará que mientras más alta la suma de todas las percepciones mayor será la calidad brindada.

Al medir solamente el desempeño es un modelo de evaluación de la calidad que tendría mayor aceptación en el público así mismo refleja con mejor grado como se encuentra el servicio o ambiente de trabajo.<sup>38</sup>

#### **2.2.2. Satisfacción:**

La satisfacción es un aspecto importante en la valoración de la asistencia en salud y sobre la calidad en la atención, poco a poco fue cobrando importancia en la salud

pública, hace algunos años se considera como una de las bases para la valoración de los servicios en salud.

Es de importancia para el personal que brinda servicio de salud mantener una evaluación constante sobre calidad de la atención en el área de salud ya que solo así el servicio se puede recomendar eficientemente<sup>39</sup>.

El cumplimiento adecuado del servicio es un indicador de una adecuada satisfacción por parte de los usuarios en este caso las gestantes. La información que se logre recolectar va a ayudar a conocer la opinión del paciente y esto favorecerá en el mejoramiento del servicio, es por ello que siempre es imprescindible conocer si el paciente logro alcanzar o sobrepasar sus expectativas, una de las maneras de conocer es por medio de los cuestionarios de satisfacción<sup>40</sup>.

#### **2.2.2.1. Satisfacción del paciente**

Esta se da como consecuencia de la percepción que tiene el paciente al momento de acudir a un servicio y sentir si este logró alcanzar sus expectativas, esta se ira formando en cada cita y al finalizar el tratamiento sabremos si la satisfacción alcanzó un nivel mayor o por el contrario esta fue disminuyendo con cada cita.<sup>42</sup>

La expectativa que se forman en los pacientes es en base a experiencias previas que han tenido o algunas veces estas son proyectadas por otras personas, la satisfacción no es estática ya que esta puede disminuir o ir aumentando según cómo evolucione cada experiencia<sup>41</sup>.

Es imprescindible reconocer cual es la realidad antes de intentar mejorar la calidad en salud, para ello se tiene que conocer que percibe y conocer el punto de vista del paciente ya que al fin y al cabo es el quien recibe el servicio, en odontología de igual manera es muy importante que el profesional sea empático con el paciente y se de el tiempo de conocer la percepción de su paciente sobre la atención que esta recibiendo y sobre el tratamiento realizado<sup>41</sup>.

De acuerdo a Saturno, se pueden distinguir dos grupos metodológicos basándose en la manera en la que participan los pacientes siendo activa o requerida, y a través de estas el paciente puede ser participe en la mejora constante de la calidad<sup>37</sup>.

La satisfacción de los pacientes va a depender de la percepción que estos tengan sobre el servicio que se les brindó, existiendo una relación con la conducta

individual sobre salud, cuidados previos, el estado actual de salud y que tal tolerante es al tratamiento<sup>42</sup>.

Kotler señala que la satisfacción es un estado en el cual la persona puede sentir placer o de caso contrario decepción lo cual resulta de comparar el resultado percibido de una experiencia, algún producto o de la atención e interacción con una persona, todo relacionado a las expectativas<sup>42</sup>.

#### **2.2.2.2. Servicios odontológicos:**

Nos referimos como servicios odontológicos a toda empresa que brinde programas de salud bucal, tratamientos de las diversas áreas de la odontología y que cuente con los medios, tecnología, equipos, materiales y personal calificado para brindar una excelente y competente atención al público logrando alcanzar los objetivos deseados en el paciente y que este se sienta satisfecho con el servicio brindado. Los tratamientos que se realicen deben estar garantizados por un control de calidad además que el personal debe trabajar respetando todos los principios éticos propuestos en el código de ética<sup>43</sup>.

Existen diferentes tipos de servicios odontológicos, estos son: Operatoria, Cirugía, Endodoncia, Rehabilitación oral, Prostodoncia, Ortodoncia, Periodoncia, Odontopediatría, Implantología y Odontología preventiva<sup>44</sup>.

#### **2.2.2.3. Odontología integral:**

La odontología holística o más conocida como integral, entiende a la persona como un ser individual y único a quien le ofrece un tratamiento personalizado que abarca todas las áreas y contempla a todos los factores que pueden influir en su salud bucodental. La odontología integral se diferencia de la odontología convencional en la actitud del profesional. Se podría decir que ambas trabajan juntas ya que la odontología integral necesita de las diferentes especialidades de la odontología convencional además de todos los beneficios que esta tenga como los métodos o tecnologías además que esto brinda seguridad al paciente ya que este reconoce al profesional y a las capacidades que este tenga como los cursos, especializaciones y sobre todo lo colegiatura que es la que va acreditar que se encuentra preparado para brindar este tipo de servicio, la odontología integral muchas veces logra dar

respuestas más completas y que los pacientes muchas veces necesitan y elude procedimientos que sean nocivos o que perjudiquen la salud de estos mismos<sup>45</sup>.

#### **2.2.2.4. Niveles de satisfacción**

Los niveles que se experimentan resultan luego de que una persona efectúa una compra o recibe un servicio según las expectativas que tenía preconcebida

Satisfacción: cuando el producto o servicio desempeñado coincide con las expectativas preconcebidas.

Insatisfacción: ocurre cuando el servicio recibido no coincide con las expectativas preconcebidas.

Complacencia: el servicio recibido excede lo esperado por el usuario.

La importancia de conocer el grado de satisfacción de una persona recae en la preferencia de los servicios que se brinda en un establecimiento de salud público o privado, un paciente insatisfecho buscar al manera de cambiarse de establecimiento y brindar malas referencias del lugar o servicio, un cliente satisfecho continuará su tratamiento siendo leal al establecimiento pero si consigue otro lugar donde reciba un nivel mayor se cambiara esto es conocido como lealtad condicional, en cambio un usuario complacido donde se ha superado las expectativas de mantendrá leal por hay una conexión de afinidad llamada lealtad incondicional.<sup>46</sup>

### **2.3 Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1 Hipótesis general**

Existe relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

1. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la fiabilidad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

2. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.
  3. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la seguridad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.
  4. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la empatía de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.
  5. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y el elemento tangible de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.
- 2.4. Operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición operacional	Dimensión*	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
CALIDAD DE ATENCIÓN	Valoración de la atención mediante criterios cuantitativos y cualitativos con respecto a la atención recibida	Fiabilidad	Equidad en la atención. Interés en la resolución de problemas. Servicio en orden de llegada. Entrega de resultados en fecha establecido.	Ordinal	Alto (82 - 110)  Medio (52 - 81)  Baja (22 - 51)
		Capacidad de respuesta	Tiempo de espera. Atención rápida. Disposición a ayudar. Resolución de problemas.		
		Seguridad	Privacidad del paciente.		

			<p>Procedimiento completo y minucioso.</p> <p>Aclaración de dudas.</p> <p>Confianza.</p>		
		Empatía	<p>Amabilidad</p> <p>Interés en la atención.</p> <p>Atención individualizada.</p> <p>Comprensión de la explicación brindada.</p> <p>Comprensión de las preocupaciones y dudas.</p>		
		Elementos tangibles	<p>Equipamiento moderno.</p> <p>Instalaciones visualmente limpias y cómodas.</p> <p>Apariencia pulcra y organizada.</p> <p>Disponibilidad de equipos y materiales.</p>		
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Se obtiene cuando la atención recibida y el estado de salud favorable cumplen con las expectativas del usuario.	Confiabilidad	<p>Responsabilidad del estudiante de Odontología.</p> <p>Seguridad.</p> <p>Claridad en el diagnóstico.</p> <p>Centro Odontológico inspira confianza.</p> <p>Comodidad en la atención.</p> <p>Carisma.</p> <p>Explicación de los procedimientos.</p>	Ordinal	<p>Alta (73 – 100)</p> <p>Media (47 – 72)</p> <p>Baja (20 – 46)</p>
		Validez	<p>Atención adecuada.</p> <p>Disponibilidad de materiales e insumos adecuados.</p> <p>Tiempo de espera.</p> <p>Satisfacción de la atención.</p> <p>Explicación del tratamiento a realizar.</p> <p>Percepción de la atención.</p> <p>Eficiencia en el trabajo.</p>		
		Lealtad	<p>Asistencia a las citas.</p> <p>Participación de las actividades.</p>		

			Respeto. Límites en la atención dental. Motivación por la atención dental.		
--	--	--	--	--	--

## 2.5. Definición de términos básicos

1. **Calidad.** - “Se trata de un conjunto de propiedades lo cual permitirá que se pueda dar un veredicto juzgando su valía”.<sup>47</sup>
2. **Calidad percibida.** - Es la actitud o el juicio personal de un individuo frente a un servicio o producto recibido.”<sup>47</sup>
3. **Calidad de atención.** - Se trata de un conjunto de características humanas, físicas, materiales y científicas que debe tener todo centro de atención basado en la salud, con el fin de lograr un grado de empatía y satisfacción para con el paciente.
4. **Satisfacción.** - es un sentimiento en el cual se logra sosegar una queja anterior o razón que causaba una contradicción.<sup>48</sup>
5. **Insatisfacción.** - falla de la satisfacción”<sup>48</sup>
6. **Expectativa.** - Es el deseo o la confianza del usuario o paciente ante el desarrollo o desempeño de un evento o servicio.<sup>48</sup>
7. **Necesidad.** - Es un estado en el cual el individuo tiene una carencia sobre algo material resultando una combinación de las sensaciones”.<sup>48</sup>

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### 3.1. Tipo y nivel de la investigación

Según el tipo de investigación:

**Tipo Aplicado:** es te tipo de investigación buscó generar conocimiento que sea aplicada en determinado de tiempo para ser aprovechado por la sociedad. Así mismo buscó generar nuevos conocimientos y utilizó recursos de la investigación básica, el cual finalmente repercutó en mejorar la vida de una comunidad o la productividad de un bien.<sup>49</sup>

**Nivel Correlacional:** buscó la relación que pueda existir entre variables, conceptos en un determinado contexto. Generalmente buscó el grado en que se asocian dos variables, pero también pueden vincular en el estudio más de tres variables.<sup>50</sup>

### 3.2. Diseño de la investigación

**Diseño no experimental:** ya que se realizó sin alterar premeditadamente las variables independientes; basándose en conceptos, sucesos, variables o sucesos que ya pasaron o se utilizaron sin una intervención directa del investigador".<sup>50</sup>

Según la recolección de la información fue transversal ya que la recolección de la información se realizó en un solo momento establecido.

Es esquema de la investigación se grafica en el siguiente cuadro:

$$M_1: O_{x_2} \quad r \quad O_y$$

Donde se describe:

- **M** = Muestra
- **O<sub>x<sub>2</sub></sub>**=Observaciones de la variable Calidad de Atención
- **r** = Coeficiente de relación entre variables
- **O<sub>y</sub>**=Observación del Nivel de satisfacción.

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población:

La población fue considerada por 195 pacientes mayores de edad que asisten al Centro Odontológico de pregrado de la Universidad Privada Norbert Wiener en el semestre 2019-II.

#### 3.3.2. Muestra:

La unidad de análisis fueron los pacientes que asisten al Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener en el 2019- II y para poder determinar la muestra se obtuvo información de la frecuencia de pacientes que acuden al Centro Odontológico, así mismo, se utilizó la fórmula para tamaño de muestra con población conocida la cual es:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

n=tamaño de muestra

Z = 95% (1.96)

N =Población de estudio 195

e= error estándar 5% (0,05)

P= Proporción a favor 0.5

q= 1-p Proporción en contra

$$\begin{array}{r} \text{Muestra=} \quad 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 195 \\ \hline 0.05^2 \times (195-1) + 1.96^2 \times 0.25 \end{array}$$

$$\begin{array}{r} \quad 3.8416 \times 48.75 \\ \hline \text{Muestra=} \quad 0.0025 \times (194) + 3.8416 \times 0.25 \end{array}$$

$$\begin{array}{r} \quad 187.278 \\ \hline \text{Muestra=} \quad 0.485 + 0.9604 \end{array}$$

$$\begin{array}{r} \text{Muestra=} \quad \frac{187.278}{1.4454} \\ \\ \text{Muestra=} \quad 129.57 \end{array}$$

Desarrollando la fórmula se obtiene 129.57 y por lo tanto la muestra para el trabajo de investigación quedó conformado por 130 pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener en el 2019 -II.

### 3.3.3. Muestreo:

Se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple ya que se garantizó que todos los sujetos que componen la población tuvieran las mismas posibilidades de integrarse en la muestra.<sup>50</sup> Para ello se utilizó un generador de números aleatorios web : <https://www.ugr.es/~jsalinas/Aleatorios.htm>, especificando la totalidad de la población (195), el valor extremo inferior (1) y el valor extremo superior (195).

#### **Criterios de inclusión:**

Pacientes que asisten al Centro Odontológico de la UPNW para recibir atención en las clínicas de Adulto I y II (8º y 9º semestre) de pregrado.  
 Pacientes que acuden a la consulta odontológica mayores de 18 años.  
 Pacientes que acuden a la consulta odontológica de ambos sexos

#### **Criterios de Exclusión:**

Pacientes con condiciones sistémicas que impidan la resolución de la encuesta  
 Pacientes que manifiesten su rechazo a la participación en la investigación  
 Pacientes que respondieron la encuesta de forma incompleta  
 Paciente con discapacidad cognitiva.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Descripción de instrumentos:**

Se empleó la técnica de la encuesta y se elaboró en tres partes estructuradas donde la primera estará conformada por los datos generales como edad, sexo y grado de instrucción; luego se utilizaron 02 instrumentos, el primero midió la calidad de atención el cuál fue una encuesta basado en el modelo SERVPERF modificado y validado por expertos, para uso en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, el cual incluye 22 preguntas. Esta encuesta SERVPERF presenta como media la escala de Likert (1-5) y es una variable cualitativa ordinal, esta se analizó en base a la mediana; el segundo midió el nivel de satisfacción adaptado de la Tesis de Ramírez y Álvarez y constó de 20 preguntas cerradas correspondiente a las dimensiones según el cuadro de operacionalización.

El cuestionario fue elaborado de la siguiente manera:

I.- Datos generales:

Edad.

Sexo.

Grado de instrucción.

II.- Encuesta SERVPERF de calidad de atención del servicio del Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener.

Dimensión de fiabilidad: 5 preguntas.

Dimensión de capacidad de respuesta: 4 preguntas.

Dimensión seguridad:4 preguntas.

Dimensión empatía:5 preguntas.

Dimensión elementos tangibles: 4 preguntas.

Estas preguntas fueron valoradas con una escala tipo Likert la cual presenta 5 niveles que da como resultado una calificación acumulada el cual indica la calidad general del servicio del Centro Odontológico:

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

Este instrumento midió el puntaje o calificación acumulado para cada dimensión:

Dimensión de fiabilidad:

Alta (19 - 25)

Media (12 - 18)

Baja (5 - 11)

Dimensión de capacidad de respuesta:

Alta (15 - 20)

Media (10 - 14)

Baja (4 - 9)

Dimensión seguridad:

Alta (15 - 20)

Media (10 - 14)

Baja (4 - 9)

Dimensión empatía:

Alta (19 - 25)

Media (12 - 18)

Baja (5 - 11)

Dimensión elementos tangibles:

Alta (15 - 20)

Media (10 - 14)

Baja (4 - 9)

Y la calidad de atención de manera general de la siguiente manera:

Alta (82 - 110)

Media (52 - 81)

Baja (22- 51)

III.- Encuesta sobre el nivel de satisfacción de los pacientes del Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener.

Confiabilidad: 8 preguntas.

Validez: 7 preguntas.

Lealtad: 5 preguntas.

Estas preguntas serán valoradas a través de una escala tipo Likert el cual presenta 5 niveles:

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

Este instrumento medirá el nivel de satisfacción de manera general de la siguiente manera:

Alta (73 - 100)

Media (47 - 72)

Baja (20 - 46)

### **Procedimientos:**

Se solicitó autorización de la dirección del Centro Odontológico y la EAP de Odontología de la UPNW mediante una carta para realizar la recolección de información.

Así mismo se solicitó una carta de presentación que estuvo dirigida a los docentes coordinadores de las asignaturas de Clínica Integral del adulto I, II y coordinadores de las segundas especialidades de odontología.

Se solicitó la autorización correspondiente para la recolección de datos, con una carta de presentación se realizó la aplicación del cuestionario para lo cual se explicó a cada paciente cual es el objetivo del trabajo y la importancia de su participación, asegurando que los datos que nos brinde serán confidenciales sobre todo el respeto a su opinión, esto se verá reflejado y plasmado en la firma del consentimiento informado. Obtenidos los datos de los cuestionarios se registraron para ser tabulados en una base de datos. Es importante precisar que el instrumento midió en un primer momento las expectativas del paciente con respecto a los servicios de salud y al tratamiento que espera recibir, en un segundo momento fue entrevistado donde se le brindara la segunda parte del instrumento para medir como percibió la atención odontológica recibida.

Para realizar el procesamiento de los datos obtenidos, se ordenó y clasificó la información que se obtuvo de cada variable, eliminando los datos que no estuvieran claros.

#### **3.4.2. Validación:**

La validación del instrumento se realizó mediante 5 juicios de expertos. Para ello se le envió a cada uno el instrumento de recolección de datos, la matriz de operacionalización de variables y matriz de consistencia, solicitándoles evalúen la validez de contenido observando la claridad, pertinencia y coherencia de cada ítem a través de la ficha de validación. (Ver Anexo 04). Después de su revisión los expertos concluyeron que el instrumento es aplicable para este estudio con promedio de 0.992.

### **3.4.3. Confiabilidad:**

Los instrumentos que se utilizaron fueron probados previamente mediante una prueba piloto de 20 personas evaluadas; en el instrumento de calidad de atención los resultados del alfa de Crombach fue de 0.970 con 22 preguntas manifestando que el instrumento de calidad es fiable; y en el instrumento para la satisfacción del paciente se obtuvo un valor de alfa de Crombach de 0.926 con 20 preguntas, valor que reveló una buena fiabilidad del instrumento de la satisfacción del paciente. (Ver Anexo 04)

### **3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Para realizar el procesamiento de los datos obtenidos, se ordenó y clasificó la información que se obtendrá de cada variable, eliminando los datos que no estuvieran claros.

Posteriormente se elaboró en el formato excel la base de datos con la información la cual se codificó y se realizó la tabulación respectiva. Se utilizó el sistema estadístico IBM SPSS versión 25.

Se realizaron los métodos de la estadística tipo descriptiva en la cual se realizaron las medidas, así como la dispersión en los datos de manera numérica, así como frecuencias que son de manera relativa y absoluta las cuales estarán representadas con sus gráficos y sus tablas.

En cuanto a la relación de las variables se utilizó la prueba no paramétrica de rho de Spearman.

### **3.6. Aspectos éticos**

#### **Consentimiento informado**

Es un documento con el cual se realizó una invitación a las personas de participar en nuestra investigación, en el consentimiento informado se explican las características de su participación y objetivos del trabajo, una vez firmado el investigador podrá hacer uso de los datos para el proceso y publicación de los resultados.

Al trabajar con seres humanos se tomará en cuenta los principios de ética que rigen las investigaciones a nivel mundial. Además, se verificó la confiabilidad y validez del instrumento de recolección de datos los cuales cumplirán con procedimientos detallados desde el inicio de la investigación para así obtener información con resultado que formulen planes de mejora para una atención odontológica que beneficie a los pacientes con calidad y calidez.

## **CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### 4.1 Procesamiento de datos: Resultados

**Tabla 1.** Nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

		Nivel de satisfacción		Total
		Alto	Medio	
Nivel de calidad	Alto	121 93.1%	0 0.0%	121 93.1%
	Medio	7 5.4%	0 0.0%	7 5.4%
	Bajo	0 0.0%	2 1.5%	2 1.5%
Total		128 98.5%	2 1.5%	130 100.0%

Fuente: Archivos propios.

En la tabla 1 se observó que 129 pacientes (98.5%) presentó nivel de satisfacción alto de los cuales 121 pacientes presentaron nivel de calidad alto, 7 nivel de calidad medio y ninguno presentó nivel de calidad bajo y solo 2 pacientes (1.5%) presentaron nivel de satisfacción medio y a la vez nivel de calidad bajo.

**Tabla 2.** Nivel de satisfacción y la fiabilidad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

		Nivel de satisfacción		Total
		Alto	Medio	
<b>Fiabilidad</b>	Alto	127	0	127
		97.7%	0.0%	97.7%
	Medio	1	1	2
		.8%	.8%	1.5%
	Bajo	0	1	1
		0.0%	.8%	.8%
<b>Total</b>		128	2	130
		98.5%	1.5%	100.0%

Fuente: Archivos propios.

En la tabla 2 se observó que 128 pacientes (98.5%) presentaron nivel de satisfacción alto de los cuales 127 pacientes presentaron fiabilidad de nivel alto y 1 paciente nivel de fiabilidad medio y solo 2 pacientes (1.5%) presentaron nivel de satisfacción medio de los cuales 1 presentó nivel de fiabilidad medio y 1 nivel bajo de fiabilidad.

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

		Nivel de satisfacción		Total
		Alto	Medio	
<b>Capacidad de respuesta</b>	Alto	118	0	118
		90.8%	0.0%	90.8%
	Medio	10	0	10
		7.7%	0.0%	7.7%
	Bajo	0	2	2
		0.0%	1.5%	1.5%
<b>Total</b>		128	2	130
		98.5%	1.5%	100.0%

Fuente: Archivos propios.

En la tabla 3 se observó que 128 pacientes (98.5%) presentaron nivel de satisfacción alto de los cuales 118 pacientes presentaron capacidad de respuesta de nivel alto y 10 pacientes nivel de capacidad de respuesta medio y solo 2 pacientes (1.5%) presentaron nivel de satisfacción medio a la vez nivel bajo de capacidad de respuesta.

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción y la seguridad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

		Nivel de satisfacción		Total
		Alto	Medio	
<b>Seguridad</b>	Alto	124 95.4%	0 0.0%	124 95.4%
	Medio	4 3.1%	0 0.0%	4 3.1%
	Bajo	0 0.0%	2 1.5%	2 1.5%
<b>Total</b>		128 98.5%	2 1.5%	130 100.0%

Fuente: Archivos propios.

En la tabla 4 se observó que 128 pacientes (98.5%) presentaron nivel de satisfacción alto de los cuales 124 pacientes presentaron seguridad de nivel alto y 4 pacientes nivel de seguridad medio y solo 2 pacientes (1.5%) presentaron nivel de satisfacción medio a la vez nivel bajo de seguridad.

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción y la empatía de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

		Nivel de satisfacción		Total
		Alto	Medio	
<b>Empatía</b>	Alto	119	0	119
		91.5%	0.0%	91.5%
	Medio	9	0	9
		6.9%	0.0%	6.9%
	Bajo	0	2	2
		0.0%	1.5%	1.5%
<b>Total</b>		128	2	130
		98.5%	1.5%	100.0%

Fuente: Archivos propios.

En la tabla 5 se observó que 128 pacientes (98.5%) presentaron nivel de satisfacción alto de los cuales 119 pacientes presentaron empatía de nivel alto y 9 pacientes nivel de empatía medio y solo 2 pacientes (1.5%) presentaron nivel de satisfacción medio a la vez nivel bajo de seguridad.

**Tabla 6.** Nivel de satisfacción y el elemento tangible de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

		Nivel de satisfacción		Total
		Alto	Medio	
<b>Elementos tangibles</b>	Alto	123	0	123
		94.6%	0.0%	94.6%
	Medio	5	0	5
		3.8%	0.0%	3.8%
	Bajo	0	2	2
		0.0%	1.5%	1.5%
<b>Total</b>		128	2	130
		98.5%	1.5%	100.0%

Fuente: Archivos propios.

En la tabla 6 se observó que 128 pacientes (98.5%) presentaron nivel de satisfacción alto de los cuales 123 pacientes presentaron elementos tangibles de nivel alto y 5 pacientes nivel de elementos tangibles medio y solo 2 pacientes (1.5%) presentaron nivel de satisfacción medio a la vez nivel bajo de seguridad.

## **4.2. Prueba de hipótesis.**

### **Contrastación de hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** Independencia de las variables.

**H<sub>1</sub>:** Variables relacionadas

Si el valor  $p < 0,05$  el resultado es significativo, es decir, se rechaza la hipótesis nula de independencia y por lo tanto se concluye que las variables estudiadas son dependientes, existe una relación entre ellas.

Si el valor  $p > 0,05$  el resultado no es significativo, es decir, se acepta la hipótesis nula de independencia y por lo tanto se concluye que ambas variables estudiadas son independientes, no existe una relación entre ellas.

El valor de 0,05 es establecido de acuerdo con el nivel de confiabilidad del 95%.

### **PRUEBA ESTADISTICA: Prueba Rho de Spearman**

## Prueba de hipótesis general

$H_0$  No existe relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

$H_1$  Existe relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

**Tabla 7.** Prueba del Rho de Spearman el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

		<b>Nivel de satisfacción</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	Nivel de calidad	Coefficiente de correlación	,485
		Sig. (bilateral)	.000
		N	130

**Fuente:** Archivos del investigador.

Como el valor de p (0.000) es menor a 0.05, se rechaza la  $H_0$ , existiendo evidencia del vínculo entre las variables; además como el valor de Rho es de 0.485 podemos decir que la correlación entre las variables es positiva moderada.

### Prueba de hipótesis derivada n° 01

H<sub>0</sub> No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la fiabilidad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

H<sub>1</sub> Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la fiabilidad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

**Tabla 8.** Prueba del Rho de Spearman el nivel de satisfacción y la fiabilidad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

		Nivel de satisfacción	
<b>Rho de Spearman</b>	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,816
		Sig. (bilateral)	.000
		N	130

**Fuente:** Archivos del investigador.

Como el valor de p (0,000) es menor a 0.05, se rechaza la H<sub>0</sub>, existiendo evidencia del nexo entre las variables; además como el valor de Rho es de 0.816 podemos decir que la correlación entre las variables es positiva alta.

## Prueba de hipótesis derivada n° 02

$H_0$  No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

$H_1$  Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

**Tabla 9.** Prueba del Rho de Spearman el nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

			Nivel de satisfacción
<b>Rho de Spearman</b>	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,425
		Sig. (bilateral)	.000
		N	130

**Fuente:** Archivos del investigador.

Como el valor de p (0.000) es menor a 0.05, se rechaza la  $H_0$ , existiendo evidencia del vínculo entre las variables; además como el valor de Rho es de 0.425 podemos decir que la correlación entre las variables es positiva moderada.

### Prueba de hipótesis derivada n° 03

H<sub>0</sub> No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la seguridad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

H<sub>1</sub> Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la seguridad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

**Tabla 10.** Prueba del Rho de Spearman para el nivel de satisfacción y la seguridad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

		<b>Nivel de satisfacción</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	Seguridad	Coefficiente de correlación	,586
		Sig. (bilateral)	.000
		N	130

**Fuente:** Archivos del investigador.

Como el valor de p (0.000) es menor a 0.05, se rechaza la H<sub>0</sub>, existiendo evidencia del nexo entre las variables; además como el valor de Rho es de 0.586 podemos decir que la correlación entre las variables es positiva moderada.

#### Prueba de hipótesis derivada n° 04

H<sub>0</sub> No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la empatía de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

H<sub>1</sub> Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la empatía de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

**Tabla 11.** Prueba del Rho de Spearman para el nivel de satisfacción y la empatía de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

		<b>Nivel de satisfacción</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	Empatía	Coefficiente de correlación	,442
		Sig. (bilateral)	.000
		N	130

**Fuente:** Archivos del investigador.

Como el valor de p (0.000) es menor a 0.05, se rechaza la H<sub>0</sub>, existiendo evidencia del vínculo entre las variables; además como el valor de Rho es de 0.442 podemos decir que la correlación entre las variables es positiva moderada.

### Prueba de hipótesis derivada n° 05

$H_0$  No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y el elemento tangible de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

$H_1$  Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y el elemento tangible de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

**Tabla 12.** Prueba del Rho de Spearman para el nivel de satisfacción y el elemento tangible de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

		<b>Nivel de satisfacción</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	Elemento tangible	Coefficiente de correlación	,545
		Sig. (bilateral)	.000
		N	130

**Fuente:** Archivos del investigador.

Como el valor de p (0.000) es menor a 0.05, se rechaza la  $H_0$  existiendo evidencia del vínculo entre las variables; además como el valor de Rho es de 0.545 podemos decir que la correlación entre las variables es positiva moderada.

### 4.3. Discusión de Resultados

Este estudio buscó establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019 empleando el instrumento SERVPERF en donde se encontró que la gran mayoría de los pacientes atendidos presentaron nivel alto de satisfacción y calidad verificando una relación positiva alta entre las variables, estos resultados son similares a los resultados encontrados por Pardave S, Vásquez T. en el 2020 quienes observaron una relación significativa entre la calidad sobre la atención que fue percibida por el paciente y el ingreso del salario mensual ( $p < 0,05$ ), así mismo, observaron que los pacientes llegaron a percibir que la calidad de atención fue demasiada buena respecto a los otros determinantes como los factores tangibles, fiables, la capacidad de ofrecer una solución y la empatía.<sup>10</sup>; Brake B. en el 2019 encontró que ambas variables se relacionan significativamente obteniendo un valor  $p = 0,00$ , indicando que el grado calidad en la atención y la satisfacción de la misma se relaciona en los pacientes que acuden al HNHU<sup>12</sup> La importancia de estudiar la relación entre la satisfacción y calidad de atención ha sido de interés conllevando a desarrollar mejores estrategias para brindar una mejor atención en los procedimientos del Centro Odontológico de la Universidad. De acuerdo al objetivo general de este estudio, se encontró que 121 pacientes (93.1%) presentan nivel de satisfacción y calidad alto, resultados similares con los de Brake B. en el 2019 quien se observó que los sujetos presentaron un grado de satisfacción alto al igual que el grado de la calidad siendo el 94% y el 93% respectivamente<sup>12</sup>

En cuanto a las dimensiones de la calidad de atención y nivel de satisfacción, nuestro estudio indicó que 127 pacientes (97.7%) presentaron nivel de satisfacción y fiabilidad alta; 118 pacientes (90.8%) presentaron nivel de satisfacción y capacidad de respuesta alta; 124 pacientes (95.4%) presentaron nivel de satisfacción y seguridad alta; 119 pacientes (91.5%) presentaron nivel de satisfacción y empatía alta y por último 123 pacientes (94.6%) presentaron nivel de satisfacción y elementos tangibles nivel alto; estos resultados

concuerdan con los resultados que encontraron Llallico J. en el 2018 que al finalizar su investigación pudo observar que los criterios de Tangibilidad y Empatía la mayoría de los pacientes se encuentran muy de acuerdo, en cuanto a la Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad los pacientes indicaron estar de acuerdo.<sup>13</sup> por Larrea J. en el 2016 encontró que el 76.9% de los sujetos se encontraron satisfechos con la atención, el 70% de los sujetos estuvieron satisfechos en las capacidades de respuesta, empáticos, seguros y aspectos tangibles, fue la fiabilidad quien tuvo la cantidad más grande de sujetos insatisfechos.<sup>14</sup> y por Mayorga J. en el 2018 que en sus resultados la gran mayoría de los sujetos entrevistados manifestaron que están satisfechos con la consulta y los servicios brindados<sup>15</sup>

En el estudio realizado por Leveau C, Merino J. en el 2019 comparó la calidad de atención y satisfacción de dos centros de salud, comparación que no se realizó en este presente estudio sin embargo, evidenciaron que los pacientes presentaron satisfacción en cuanto a la atención en ambos centros de salud con un 63% en el CAP III Iquitos-Essalud y con 63,0% en el centro de salud Moronacocha 83, 5%; el ítems que valora la dimensión de empatía obtuvo un 67.5% en el primer C.S y un 83.3 % en el segundo C.S; respecto a los Aspectos Tangibles se obtuvo un 59.4% de satisfacción en el Centro de Essalud de IIICAP y un 66.5% en C.S. de Moronacocha; en cuanto a la capacidad de respuesta se obtuvo un porcentaje mucho menor de satisfacción en ambos centros de salud.<sup>11</sup> observándose que esos resultados son similares a los encontrados en este estudio.

Es sustancial tener en consideración la impresión que se llevó la persona atendida, porque contribuyó al renombre de la clínica, así como también repercute en la rentabilidad y productividad de la misma; los resultados de este estudio contribuyeron a reconocer el servicio que está ofreciendo el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener del mismo modo promovió al reconocimiento objetivo y subjetivo, fijando los parámetros administrativos, humanos y físicos presentes.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 Conclusiones

Se concluye que existe relación positiva moderada entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.

De acuerdo al nivel de satisfacción y la fiabilidad de la calidad de atención de los pacientes se concluye que, existe relación significativa positiva alta entre el nivel de satisfacción y la fiabilidad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019. Se observó diferencias significativas ( $p < 0,05$ ) entre las dos variables, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; además como el valor de ( $Rho = 0.816$ ) podemos decir que la correlación entre las variables es positiva alta.

De acuerdo al nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los pacientes se concluye que, existe relación significativa positiva moderada entre el nivel de satisfacción y la fiabilidad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019. Se observó diferencias significativas ( $p < 0,05$ ) entre las dos variables, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; además como el valor de ( $Rho = 0.425$ ) podemos decir que la correlación entre las variables es positiva moderada.

De acuerdo al nivel de satisfacción y la seguridad de la calidad de atención de los pacientes se concluye que, existe relación significativa positiva moderada entre el nivel de satisfacción y la seguridad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019. Se observó diferencias significativas ( $p < 0,05$ ) entre las dos variables, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; además como el valor de ( $Rho = 0.586$ ) podemos decir que la correlación entre las variables es positiva moderada.

De acuerdo al nivel de satisfacción y la empatía de la calidad de atención de los pacientes se concluye que, existe relación significativa positiva moderada entre el nivel de satisfacción y la empatía de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019. Se observó diferencias significativas ( $p < 0,05$ ) entre las dos variables, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; además como el valor de ( $Rho = 0.442$ ) podemos decir que la correlación entre las variables es positiva moderada.

De acuerdo al nivel de satisfacción y el elemento tangible de la calidad de atención de los pacientes se concluye que, existe relación significativa positiva moderada entre el nivel de satisfacción y el elemento tangible de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019. Se observó diferencias significativas ( $p < 0,05$ ) entre las dos variables, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; además como el valor de ( $Rho = 0.545$ ) podemos decir que la correlación entre las variables es positiva moderada.

## **5.2 Recomendaciones**

De acuerdo a nuestras conclusiones, se recomienda propiciar estudios constantes de calidad de servicio en el Centro Odontológico que permita averiguar la satisfacción de los pacientes y familiares asistentes.

Además, se recomienda que todos los servicios del Centro Odontológico evidencien un alto grado de fiabilidad para afianzar la satisfacción de los pacientes.

También se recomienda brindar capacitaciones a los operadores del Centro Odontológico para poder mantener su capacidad de respuesta.

Del mismo modo se recomienda capacitaciones para brindar seguridad en los pacientes que se atienden en el Centro Odontológico de la Universidad Privada. Se sugiere mantener en buen estado los la infraestructura y equipamientos de los ambientes del Centro Odontológico.

Se recomienda implementar la estrategia de gestión de calidad en el área odontológica, permitiendo elevar los niveles de las variables que han sido motivo de investigación y así mejorar la calidad de atención a los usuarios en el Centro odontológico.

Se sugiere elaborar un plan de gestión en el mejoramiento de la calidad de atención fortaleciendo las dimensiones de la calidad en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Versión 1.1. informe técnico definitivo.WHO/IER/PSP/2010.2 [Consultado el 15 de enero del 2021] Disponible en: [http://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps\\_full\\_report\\_es.pdf](http://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf)
2. Organización Mundial de la Salud. Centro de prensa, Salud y derechos humanos. [Internet].; 2015 [Consultado el 15 de enero del 2020]. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>.
3. Cabello E. Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2010
4. Instituto Nacional de estadística e informática. Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del Aseguramiento Universal en Salud; [Internet]. Lima: Biblioteca nacional del Perú; 2014. [Consultado el 15 de enero del 2021]. URL disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1192/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/).
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 [Internet]. Lima: INEI; 2017 [Consultado el 15 de enero del 2021]. Disponible en: [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf).
6. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2012;29(4):483-9.
7. Seclén - Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. An Fac Med. 2005;66(2):127-141.

8. Espejo D. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. [Tesis]. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018.
9. Coyago J. Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la clínica integral de la facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014. [Tesis de titulación]. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2014.
10. Pardave S, Vásquez T. Calidad de atención en el servicio de odontología en pacientes del Centro Universitario de Salud de una Universidad Privada de Lima durante el 2019. [Tesis de titulación]. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2019. Disponible en: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651635/Pardave\\_PS.pdf?sequence=10&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651635/Pardave_PS.pdf?sequence=10&isAllowed=y)
11. Leveau C, Merino J. Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de Salud, Iquitos-2019. [Tesis de titulación]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2019. Disponible en: [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6346/Carlos\\_Tesis\\_Titulo\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6346/Carlos_Tesis_Titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
12. Brake B. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del hospital Nacional Hipólito Unanue – 2019. [Tesis de titulación]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2019.
13. Llallico J. Calidad de la atención odontológica basado en intangibles de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018. [Tesis de titulación], Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10151/LI\\_allico\\_rj.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10151/LI_allico_rj.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
14. Odam H, Prudencio R, Robles J. Factores que influyen a la calidad del servicio odontológico en la ciudad de Tacna: según los pacientes extranjeros, año 2017. [Tesis de titulación]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2018. Disponible en:

- [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8445/1/2018\\_Odam-Zevallos.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8445/1/2018_Odam-Zevallos.pdf)
15. Larrea J. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015. [Tesis de titulación]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2016.
  16. Jiménez F, Obando F. Calidad en atención primaria en estomatología y su relación con la satisfacción de los usuarios de los prestadores externos del instituto ecuatoriano de seguridad social en la provincia de el oro. [Tesis de maestría]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. Disponible en : <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15027/1/T-UCSG-POS-MGSS-251.pdf>
  17. Pedrozo T. Nivel de satisfacción de pacientes con la atención odontológica en las clínicas de la facultad de odontología de la Universidad Nacional de Caaguazú de año 2019. [Tesis de titulación]. Coronel Pviedo-Paraguay: Universidad Nacional de Caagazú; 2019. Disponible en: <https://odontounca.edu.py/wp-content/uploads/2021/06/PEDROZO-SAMUDIO-TANIA-LICETTE.pdf>
  18. González R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga MA, Palomares P, Tijerina LS. Calidad en l atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense. 2019; 4 (1):76-78. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
  19. Mayorga J. Análisis de la percepción de calidad de atención odontológica del EBAIS La Virgen de Sarapiquí. [Tesis de maestría]. San José: Instituto Centroamericano de Administración Pública ICAP; 2018. Disponible en: <http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2018/Mayorga%20Johnson,%20Jocsania.pdf>.
  20. Gelponi S, González F. Determinación de la calidad de servicio en la Clínica odontológica UNAB Viña del Mar, Chile. [Tesis de titulación]. Viña del Mar: Universidad Andrés Bello; 2016. Disponible en: [http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/3779/a118941\\_Gelponi S Determinacion de la calidad de 2016 Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/3779/a118941_Gelponi_S_Determinacion_de_la_calidad_de_2016_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

21. Lora-Salgado IM, Tirado-Amador LR, Montoya-Mendoza JL, Simancas-Pallares MÁ. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Rev Nac Odontol.* 2016; 12(23):31-40. doi: 10.16925/od.v12i23.1378.
22. Sarco N. Calidad percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-Perú, 2012. [Tesis de titulación]. Lima. Universidad Privada Norbert Wiener; 2013.
23. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana. 2006.
24. Bernuy L. Calidad de la atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis de titulación]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2005.
25. Carrillo T., Romero U. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la corporación Merideña de salud en el Municipio Libertador del estado Mérida. *Acta Odontológica Venezolana.* 2007;45(2):1-9.
26. Tintaya Z. Factores sociodemográficos que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016. [Tesis de titulación]. Puno. Universidad Nacional del Altiplano; 2017.
27. Barrancos M. Operatoria dental, Integración clínica. Buenos Aires: Panamericana. 2011.
28. Fernández V., Lobos C. Calidad del servicio de salud basado en intangibles, en pacientes sin discapacidad y discapacitados, CESFAM Hualqui. 2014.
29. Rodríguez V. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM. [Tesis de Maestría]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.
30. Borre Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y enfermería.* 2014; 20(3): 81-94.
31. Política nacional de calidad en salud: Documento técnico (R.M. N°727-2009/Minsa) / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las

- Personas. Dirección de Calidad en Salud -- Lima: Ministerio de Salud, 2009.
32. Moreno E, et al. Calidad en la atención primaria. Aporte metodológico para su evaluación. <http://www.fundacionaequus.com.ar/biblioteca/elsamorenocalidadatenci%C3%B3n.pdf>.
33. Losada M, Rodríguez A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuadernos de Administración, 237 - 258. [Internet]. 2007. [consultado el 18 de enero de 2021]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012035922007000200011&script=sci\\_abstract&lng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012035922007000200011&script=sci_abstract&lng=es).
34. Agencia de evaluación y calidad. Encuesta de satisfacción con los servicios y productos AEVAL. Ministerio de Hacienda y Administración Públicas, España. [Internet] 2013. [consultado el 18 de enero de 2021]. Disponible en: [http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/agencia/Encuesta\\_satisfaccion\\_2012.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/agencia/Encuesta_satisfaccion_2012.pdf).
35. Galván H, Moctezuma J, Dolci G, López D. De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. Revista CONAMED, 17(4), 172 - 175. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4175520>.
36. Martínez M. Atención al cliente. Madrid: Ediciones Paraninfo; 2014.
37. Malagón G, Galán R, Pontón G. Garantía de calidad en salud (2a. ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Médica Panamericana; 2006.
38. Araya V, Bustos A, Castillo A, Oliva P, Araya G. Determinación de la calidad del servicio odontológico de un centro de salud pública basado en intangibles. Talcahuano. Chile. Int. J. Odontostomat., 6(3):349-354,2012.
39. Portacio A, Simancas A, Franco K, Caballero A. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Duazary Rev Int Cienc Salud. 2009;6(2):95-101.
40. Torres-González GC, León-Manco RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev Estomatológica Hered. 2015;25(2):122.

41. López A. et al. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario "dental satisfaction questionnaire" [Internet] [Tesis doctoral]. Valencia: Universidad de Valencia; 2012 [Consultado el 25 de abril de 2017]. Disponible en: <http://roderic.uv.es/handle/10550/24925>.
42. Sandoval B, Edinson W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo, 2014. [Tesis de titulación]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/320>.
43. Fernández, O. Gestión de Calidad en Servicios Odontológicos. Buenos Aires, República Argentina: Editorial Panamericana; 2008.
44. Cruz Y. Una modalidad de servicios públicos odontológicos. República de Costa Rica.; 2002.
45. Raymond P. Odontología integral en el niño, examen, diagnóstico y plan de tratamiento. República de Costa Rica. Edición. Universidad de Costa Rica Facultad de Odontología. MINSA. Manual de Aislamiento Hospitalario Lima – Perú. 2010:18-20.
46. Millones, P. Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. [Tesis de titulación]. Piura: Universidad de Piura. 2010. Disponible en: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING\\_479.pdf](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf).
47. Real Academia Española. Calidad. Madrid: Real Academia Española; 2017. (Citado el 27 de agosto de 2018) Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=6nVpk-8P|6nXVL1Z>.
48. Real Academia Española. Satisfacción. Madrid: Real Academia Española; 2017. Citado el 27 de agosto de 2018) Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=XLJpCzk>.
49. Lozada J, Investigación Aplicada: Definición, Propiedad intelectual e industria. CIENCIAMÉRICA.3; 2014.
50. Hernández R; et al. Metodología de la Investigación. 6ª. ed. McGraw-Hill. México, D.F., 2014.

## **ANEXOS**

### Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

**Título de la investigación:** “CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER 2019”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción y la fiabilidad de la calidad de atención de los pacientes</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Determinar la relación del nivel de satisfacción y la fiabilidad de la calidad de atención de los</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>1. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la fiabilidad de la</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p><b>Tipo Aplicado:</b> buscó generar nuevos conocimientos y utilizó recursos de la investigación básica, el cual finalmente repercutó en mejorar la vida de una comunidad o la productividad de un bien.<sup>45</sup></p> <p><b>Nivel Correlacional:</b> buscó la relación que pueda existir entre variables, conceptos en un determinado contexto. Generalmente buscó el grado en que se asocian dos variables, pero también pueden vincular en el estudio más de tres variables.</p> <p><b>Diseño no experimental:</b> ya que se realizó sin alterar</p>

<p>atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción y la seguridad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la</p>	<p>pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.</p> <p>2. Determinar la relación del nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.</p> <p>3. Determinar la relación del nivel de satisfacción y la seguridad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro</p>	<p>calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.</p> <p>2. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.</p> <p>3. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la seguridad de la calidad de atención de</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Validez</p> <p>Lealtad</p>	<p>premeditadamente las variables independientes; basándose en conceptos, sucesos, variables o sucesos que ya pasaron o se utilizaron sin una intervención directa del investigador".<sup>46</sup></p> <p>Según la recolección de la información fue transversal puesto que la recolección de la información se realizó en un solo momento establecido.</p> <p>Población Muestra</p> <p>El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en una población de 195 pacientes mayores de edad que asisten al Centro Odontológico de pregrado de la Universidad Privada Norbert Wiener en el semestre 2019-II. Después de haber realizado la fórmula para prueba de población finita, la muestra quedó</p>
---	--	--	---	--

<p>Universidad Privada Norbert Wiener, 2019?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción y la empatía de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción y el elemento tangible de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019?</p>	<p>Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.</p> <p>4. Determinar la relación del nivel de satisfacción y la empatía de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.</p> <p>5. Determinar la relación del nivel de satisfacción y el elemento tangible de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la</p>	<p>los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.</p> <p>4. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la empatía de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.</p> <p>5. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y el elemento tangible de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la</p>		<p>conformado por 130 pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener en el 2019 -II.</p> <p>Se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple</p>
--	---	--	--	--

	Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.	Universidad Privada Norbert Wiener, 2019. -		
--	--	---	--	--

## Anexo N° 2: Instrumento I

### UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Buenos días / tardes mi nombre es Ignacio Segundo Schwan Silva egresado de la Maestría en Gestión de la Salud de la Universidad Privada Norbert Wiener y quisiera su apoyo para contestar una entrevista, la cual tiene un tiempo de duración aproximada de 15 minutos. La información será utilizada con fines académicos para la realización del estudio de investigación del tema “CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER 2019” para obtener el grado académico de Gestión en Salud. La información que usted nos otorgue será tratada en forma confidencial y global

#### ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ N°: \_\_\_\_\_

Grado de instrucción: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_/\_\_/\_\_

--

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

**Instrucciones:** Lea atentamente y marque con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente

CALIDAD DE ATENCIÓN		ESCALA				
N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	La atención en el Centro Odontológico fue sin diferencia alguna en relación a otros pacientes.					
2	Cuando existe una queja de un paciente, el Centro Odontológico cuenta con el libro de reclamaciones.					
3	La atención en el Centro Odontológico se realizó en orden y respetando el orden de llegada.					
4	La atención en el Centro Odontológico se realizó durante el horario establecido.					
5	La entrega de los resultados se realizó en la fecha establecida.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	El tiempo de espera para ser atendido en el Centro Odontológico fue corto.					

7	La atención en el Centro Odontológico fue rápida					
8	El estudiante de Odontología está dispuesto a ayudar.					
9	Cuando se presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente.					
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Durante la atención en el Centro Odontológico se respetó su privacidad					
11	El estudiante de Odontología que lo atendió realizó un procedimiento completo y minucioso.					
12	El estudiante de Odontología que lo atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas					
13	El estudiante de Odontología que le atendió le inspiró confianza.					
	<b>EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	El estudiante de Odontología que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia					
15	El estudiante de Odontología que le atendió mostro interés por su atención.					
16	Se realizó un seguimiento individualizado, por parte del estudiante de Odontología.					
17	Usted comprendió la explicación brindada por el estudiante de Odontología sobre el procedimiento que se va a realizar					
18	El estudiante de Odontología mostró comprensión de la preocupación y dudas durante su atención.					
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	El Centro Odontológico tiene equipos modernos.					
20	El Centro Odontológico y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad.					
21	El estudiante de Odontología estaba bien presentados y organizados.					
22	El Centro Odontológico contó con equipos disponibles y materiales para su atención					

Y la calidad de atención de manera general de la siguiente manera:

De 82 – 110 puntos obtenidos Nivel alto ( )

De 52 – 81 puntos obtenidos Nivel medio ( )

De 22- 51 puntos obtenidos Nivel bajo ( )

## Anexo N° 3: Instrumento II

### ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

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

**Instrucciones:** Lea atentamente y marque con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente

SATISFACCION DEL USUARIO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el estudiante de odontología es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El estudiante de odontología le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El estudiante de odontología fue claro con el diagnóstico					
4	El Centro Odontológico tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	Se siente cómodo cuando lo atiende el estudiante de odontología					
6	El estudiante de odontología muestra un cuidado especial cuando lo examina al paciente					
7	El estudiante de odontología es carismático y usted se siente acogido con la atención					
8	El estudiante de odontología toma su tiempo para explicar el procedimiento a seguir en el tratamiento.					
	<b>VALIDEZ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Cree usted que el estudiante de odontología realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el Centro Odontológico cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Usted percibió que el tiempo en la sala de espera fue muy largo					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por estudiante de odontología					
13	El estudiante de odontología le suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El estudiante de odontología es eficiente con su trabajo					
	<b>LEALTAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

16	Usted, cumple con acudir a sus citas					
17	Usted, participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud					
18	Usted, trata con respeto al estudiante de odontología					
19	Usted, comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted, se encuentra motivado por la atención recibida					

Este instrumento medirá el nivel de satisfacción de manera general de la siguiente manera:

De 73 – 100 puntos obtenidos Nivel alto ( )

De 47 – 72 puntos obtenidos Nivel medio ( )

De 20 – 46 puntos obtenidos Nivel bajo ( )

## Anexo N° 4: Validez y confiabilidad del Instrumento



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: *Huapaya Pisante Gian Viviana*  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: *Docente Universidad Nacional Federico Villarreal*  
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: *Calidad de Atención*  
 1.4 Autor(es) del Instrumento: *CD Ignacio Segundo Schwan Silva*  
 1.5 Título de la Investigación: *CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER 2019*

#### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognitivas.					X
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					4	45
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} =$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado	[0,00 – 0,60]
Observado	<0,60 – 0,70]
Aprobado	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

, 13 de Mayo del 2019

*Gian Viviana*  
 Mg. CD Gian V. Huapaya Pisante  
 CIRUJANO DENTISTA  
 C.O.P 12648

Firma y sello

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Vergara Pinto, Brenda  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad Norbert Wiener  
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Calidad de Atención  
 1.4 Autor(es) del Instrumento: CD Ignacio Segundo Schwan Silva  
 1.5 Título de la Investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER 2019

### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognitivas.					X
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)						50
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} =$$

### III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

, 14 de Mayo del 2019



Univ. Priv. Norbert Wiener  
 Bie. Brenda Vergara Pinto  
 Directora CAP Odontología  
 Universidad Privada Norbert Wiener S.A  
 Firma y sello

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: *Mg Esp. CD Llerena Meza de Pastor, Verónica*  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: *Docente Universidad Norbert Wiener*  
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: *Calidad de Atención*  
 1.4 Autor(es) del Instrumento: *CD Ignacio Segundo Schwan Silva*  
 1.5 Título de la Investigación: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER 2019**

**II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN**

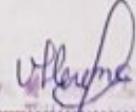
	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					<i>✓</i>
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					<i>✓</i>
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					<i>✓</i>
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					<i>✓</i>
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems					<i>✓</i>
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognitivas					<i>✓</i>
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología					<i>✓</i>
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					<i>✓</i>
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					<i>✓</i>
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.					<i>✓</i>
<b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b> (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)						<i>50</i>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} = 1.00$$

**III. CALIFICACIÓN GLOBAL** (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** *Instrumento aplicable*  
*Lima, 16 de mayo del 2019*

  
**Mg. Esp Verónica Llerena Meza de Pastor**  
**COP16463**

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Araujo Farje Jessica Jazmin  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Responsable de Convenios – Universidad Privada Juan Pablo II  
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Calidad de Atención  
 1.4 Autor(es) del Instrumento: CD Ignacio Segundo Schwab Silva  
 1.5 Título de la Investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER 2019

### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognitivas.					X
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.					X
<b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b> (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)						<b>50</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} =$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado	[0,00 – 0,60]
Observado	<0,60 – 0,70]
Aprobado	<0,70 – 1,00]

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

cumple con los criterios de aplicabilidad para el presente estudio obtenido un promedio de 1,00

Lima, 16 de Mayo del 2019



Mg Jessica Jazmin Araujo Farje  
C.O.P 09319



## Análisis de confiabilidad de los instrumentos

### Estadísticas de fiabilidad para el instrumento de la calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	22

### Estadísticas de fiabilidad para el instrumento de satisfacción de los pacientes

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	20

### Base de datos de prueba piloto de intrumento de calidad de atención

p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	p1 3	p1 4	p1 5	p1 6	p1 7	p1 8	p1 9	p2 0	p2 1	p2 2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

Base de datos de prueba piloto de instrumento de satisfaccion del paciente

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3

## Anexo 5: Formato de consentimiento informado

### UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

#### “CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER 2019”

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por C.D Schwan Silva Ignacio Cirujano Dentista de la Maestría en Gestión en Salud de la Universidad Norbert Wiener. El objetivo de este estudio es establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019. La investigación consistirá en evaluar la relación del nivel de satisfacción y calidad de atención mediante dos encuestas la primera sobre la calidad de atención que constará de 22 preguntas que serán llenadas en un lapso de 5 a 10 minutos y la segunda sobre el nivel de satisfacción que constará de 20 preguntas que serán llenadas en un lapso de 5 a 10 minutos. La participación en este estudio es **estrictamente voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”), y su Reglamento, Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. Estos datos serán almacenados en la Base de Datos del investigador donde posteriormente serán codificados. Se garantiza la confidencialidad de los datos obtenidos.

De tener alguna duda puede aclararlas con el investigador antes de llenar el cuestionario, así mismo si alguna pregunta le resulta incómoda puede hacérselas saber al investigador, no responderlas o retirarse del estudio sin que eso lo perjudique de ninguna manera.

Usted no tendrá ningún gasto ni recibirá retribución de dinero por haber participado del estudio. Los datos finales de solicitarlos, le serán comunicados al finalizar el estudio.

Desde ya, agradezco su participación.

Mediante el presente documento yo,..... Identificado(a) con DNI....., acepto participar voluntariamente en este estudio, conducido por C.D Schwan Silva Ignacio, del cual he sido informado(a) del objetivo y los procedimientos. Además, acepto que mis Datos Personales sean

tratados para el estudio, es decir, el investigador podrá realizar las acciones necesarias con estos (datos) para lograr los objetivos de la investigación.

Entiendo que una copia de este documento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Firmo en señal de conformidad:

---

DNI:.....

Fecha: .....

Investigador: C.D Schwan Silva Ignacio

Teléfono celular: 940 387 742

Correo electrónico: [Ignacio.schwan@uwiener.edu.pe](mailto:Ignacio.schwan@uwiener.edu.pe)

**Junio 2019**

Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos (opcional)



Lima, 26 de junio de 2019

**Carta N°014-06-2019-EAP-ODON-UPNW**

*CD. Ignacio Schwan Silva  
Docente Tiempo Completo  
Universidad Norbert Wiener*

Presente.-

De mi consideración

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez brindarle la autorización correspondiente para acceder y recolectar sus datos estadísticos en el Centro Odontológico de la EAP de Odontología con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER 2019", y de esta manera obtener su grado académico de Magister.

Sin otro en particular, me despido.

Atentamente,

Eva Brenner Pizarro Pineda  
Directora EAP Odontología  
Universidad Privada Norbert Wiener S.A.

Base de datos

Calidad de atención																									Satisfacción del Usuario																												
Fiabilidad					Capacidad de respuestas					Seguridad					Empatía					Elementos tangibles					Confiabilidad					Validez					Lealtad																		
p1	p2	p3	p4	p5	D1	P6	P7	P8	P9	D2	P10	P11	P12	P13	D3	P14	P15	P16	P17	P18	D4	P19	P20	P21	P22	D5	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20						
5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	2	110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	1	90	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	1	4	5	4	1	91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	1	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	1	5	5	5	1	106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	1	3	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	33	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3				
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0	109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
5	5	5	3	5	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0	101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	1	108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
5	5	4	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	73	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
5	5	3	3	4	0	3	3	4	4	1	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	76	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	91	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	1	92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5				

5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	1	6	4	4	4	4	1	6	4	4	4	4	4	2	0	4	4	5	5	8	92	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	87
4	5	4	5	5	2	4	4	4	4	1	6	4	4	4	4	1	6	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5	8	95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	87
4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0	109	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
4	4	5	3	4	2	3	3	5	5	1	6	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0	101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0	109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	1	6	4	5	4	4	1	7	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	7	91	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	84	
5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0	109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	1	6	4	5	5	5	1	9	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	7	95	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	
5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0	109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
5	4	5	3	5	2	4	3	5	5	1	7	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0	104	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0	110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96	
5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0	110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96		
4	5	4	5	5	2	5	4	4	4	1	7	4	5	4	4	1	7	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	8	95	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	1	6	4	5	4	4	1	7	4	4	4	4	4	2	4	4	5	8	92	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	
5	5	5	3	5	2	5	4	4	4	1	7	4	5	5	5	1	9	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	7	96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	86	
5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0	109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96	
5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	1	9	5	5	4	5	1	9	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0	108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96	
5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0	110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	95		
4	4	4	3	4	1	9	4	4	4	1	6	4	4	4	4	1	6	4	4	4	4	4	2	4	4	5	8	89	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	85	



4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	109	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	91				
3	5	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98				
4	4	5	5	5	2	5	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	93	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	4	95			
4	5	5	3	5	2	3	3	3	3	1	3	3	5	3	1	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	1	79	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	93		
3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	
5	5	5	4	5	2	5	4	4	4	1	4	5	4	4	1	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	101	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
3	4	4	3	3	1	4	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	69	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	92		
4	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	3	3	3	9	3	3	5	5	1	97	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	98			
4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	109	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
4	5	5	3	5	2	3	3	5	5	1	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	103	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	1	97	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	98			
5	5	5	3	5	2	5	3	5	5	1	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96	
4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	98	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
4	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96	
4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	109	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	
5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	110	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	98	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96	













