



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Escuela de Posgrado**

Calidad de atención y satisfacción de los  
pacientes atendidos en el servicio de  
odontología del centro de salud Nueva  
Esperanza. Lima, 2022

**Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gestión en  
Salud**

**Presentado por:**

Manrique Lezama, Patricia Rosario

**Asesor (a):** Mg. Hermoza Moquillaza, Rocio

**Código ORCID:** 0000-0001-7690-9227

**Lima – Perú  
2022**

**TESIS**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS  
PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA  
DEL CENTRO DE SALUD NUEVA ESPERANZA. LIMA, 2022”**

**Asesor (a):**

Mg. Roció Hermoza Moquillaza 0000-0001-7690-9227

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a mis padres que me han brindado su apoyo incondicional, el cual ha sido sumamente importante en el crecimiento de mi vida profesional, ellos forjaron las bases de responsabilidad y deseos de superación.

Gracias a Dios por cuidarme y guiarme en todo momento, a mi esposo y mi hijo que son mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....	12
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	12
1.2. Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema general .....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1. Objetivo general.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.3.2. Objetivos específicos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.4. Justificación y viabilidad de la investigación .....	15
1.5. Limitaciones de la investigación.....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
2.2. Bases teóricas.....	22
2.3. Formulación de Hipótesis.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.3.1. Hipótesis general .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.3.1. Hipótesis específicas .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.4. Operacionalización de variables e indicadores .	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.5. Definición de términos básicos.....	41
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	42
3.1. Método de la investigación.....	42
3.2. Enfoque de la investigación .....	42
3.5. Población y muestra.....	42
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	46
3.8. Aspectos éticos .....	47
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	48
4.1 Procesamiento de datos: Resultados.....	48

4.2 Discusión de resultados .....	58
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	61
5.1. Conclusiones.....	61
5.2. Recomendaciones .....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	64
ANEXOS .....	66

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Relación de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”. Lima, 2022.....	46
Tabla 2. Valores promedios de la calidad de atención de los pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.....	48
Tabla 3. Valores promedios de la calidad de atención de los pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”; según sexo y edad.....	48
Tabla 4. Valores promedios de la calidad de atención según las dimensiones, en los pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.....	49
Tabla 5. Valores promedios y distribución del nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.....	51
Tabla 6. Valores promedios del nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”; según sexo y edad.....	52
Tabla 7. Valores promedios del nivel de satisfacción según las dimensiones, en los pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.....	53

## Índice de gráficos

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1. Relación de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud “Nueva Esperanza”. Lima, 2022.....	47
Gráfico 2. Valores promedios de la calidad de atención según las dimensiones, en los pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.....	50
Gráfico 3. Distribución del nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.....	51

## Resumen

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Nueva Esperanza”. Lima, 2022. *Material y Método:* Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, tipo observacional y transversal. La muestra fue de 156 pacientes; en quienes, se aplicó la técnica de encuesta mediante dos cuestionarios: Un cuestionario de calidad de atención medida con la escala de SERVQUAL y un cuestionario de satisfacción el usuario, ambos validados previamente y con un nivel de confiabilidad alto. *Resultados:* La calidad atención en su mayoría tuvo un nivel regular en un 41,4%; y la satisfacción del usuario un nivel satisfecho en un 38,2%. Las dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía obtuvieron relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario ( $p < 0.05$ ); y una correlación de Spearman positiva moderada. *Conclusión:* La calidad de atención tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud “Nueva Esperanza”.

*Palabras clave:* Garantía de la Calidad de Atención de Salud, Satisfacción del Paciente, Atención al Paciente, odontología (DECS).

## **Abstract**

The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of users who attend the dentistry service of the "Nueva Esperanza" health center. Lima, 2022. Material and Method: A study with a quantitative, observational, and cross-sectional approach was carried out. The sample was 156 patients; in whom, the survey technique was applied through two questionnaires: a quality of care questionnaire measured with the SERVQUAL scale and a user satisfaction questionnaire, both previously validated and with a high level of reliability. Results: The quality of care mostly had a regular level in 41.4%; and user satisfaction, a satisfied level of 38.2%. The dimensions tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy obtained a statistically significant relationship with user satisfaction ( $p < 0.05$ ); and a moderate positive Spearman's correlation. Conclusion: The quality of care is significantly related to the satisfaction of patients treated in the dental service of the "Nueva Esperanza" health center.

*Keywords:* Health Care Quality Assurance, Patient Satisfaction, Patient Care, dentistry (DECS).

## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, hacer énfasis en la calidad de atención de los servicios odontológicos es esencial para las instituciones públicas y privadas; siendo este concepto visto como un derecho a la salud. En efecto, la calidad de atención odontológica debe ser vista como un derecho de la salud, generando una satisfacción en el usuario externo. En este contexto, la salud oral es importante para lograr el bienestar general de las personas, demostrándose en los últimos años una estrecha relación entre las enfermedades sistémicas y salud bucodental. Evidentemente la salud bucal es el reflejo de nuestra salud y puede llegar a revelar síntomas de enfermedad en alguna parte de nuestro organismo. Por ello, la identificación temprana de los síntomas o enfermedades bucales puede ayudar al pronto diagnóstico y tratamiento de otras enfermedades sistémicas; ocasionando en este sentido que los servicios de salud bucal hayan aumentado su demanda debió a la vital importancia que ha cobrado en la salud general y en la calidad de vida de las personas.

La calidad de atención que se brinda a los pacientes constituye una pieza clave que toda gestión debe emplear y su medición servirá para gerenciar sus procesos y alcanzar las metas que se plantea. Los pacientes tienen perspectivas del servicio que esperan recibir, y para poder cubrir dichas expectativas debemos conocerlas; si no sabemos lo que el usuario desea, no podríamos mejorar nuestro servicio, por lo tanto, tendríamos usuarios insatisfechos. Este estudio tiene una importancia teórica-científica; ya que, permite ampliar los conocimientos acerca de las percepciones de los usuarios en cuanto al servicio recibido; asimismo, tiene una importancia social porque al conocer la satisfacción de los usuarios en cada una de las dimensiones

evaluadas permite una mejora continua de los aspectos relacionados a la calidad de atención brindada. Finalmente, los resultados nos permitirán fortalecer el sistema actual, mejorar o realizar cambios a nivel de los factores que abarcan el tratamiento y el sistema de salud general.

El propósito del estudio fue determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del Centro de Salud “Nueva Esperanza”. Lima, 2022.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La satisfacción del paciente con la atención dental es un aspecto importante de la calidad de la atención e influirá en la utilización futura del servicio. Es, por lo tanto, un elemento esencial en la evaluación de la calidad de la atención. Un tema importante para el monitoreo cuidadoso de la satisfacción es el reconocimiento de la compleja relación entre las opiniones de los usuarios sobre el sistema de atención médica y su comportamiento de salud y enfermedad. Las interacciones dentista-paciente durante una consulta, incluidos los aspectos cognitivos y emocionales, han demostrado que afectan el cumplimiento del paciente con el asesoramiento clínico y las visitas de seguimiento. (1)

Los factores sugeridos que afectan directamente la disposición de visitar un hospital nuevamente son el nivel de expectativa, la confiabilidad de la atención médica, la accesibilidad al diagnóstico, los gastos de diagnóstico y el nivel de satisfacción de los usuarios. El papel de los especialistas dentales es importante para mejorar la calidad del servicio dental y aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios, la disposición a utilizar el servicio una vez más y remitir el servicio a otros. (1,2)

En la actualidad, hay alrededor de 50 000 odontólogos en todo el Perú, tanto en el sector público o privado, para un total de 30 millones de habitantes. Sin embargo, después de considerar la relación dentista/población; así como, el número de nuevos dentistas que se gradúan por año, el nivel de satisfacción y continuidad de los usuarios

suele mantener una calidad baja a nivel de instituciones públicas en relación a las instituciones privadas. (3)

Aunque hay un aumento de la mano de obra dental, el nivel de satisfacción de los pacientes debe mejorarse. A fin de mejorar la satisfacción de los pacientes, la calidad del tratamiento dental proporcionado solo no es suficiente.

Los otros factores que desempeñan un papel son el entorno en el que se proporciona, la accesibilidad, la tarifa cobrada y las instalaciones de saneamiento básicas proporcionadas en el hospital. Las cualidades de los tratamientos dentales en clínicas y hospitales dentales han mejorado en las áreas urbanas, aunque hay un nivel marginal en las áreas rurales. (1)

Hay una necesidad urgente de investigación sobre los servicios dentales proporcionados por las entidades públicas en el escenario actual; sobre todo porque la calidad de atención y la satisfacción influyen no solo en el confort del paciente; sino en la situación epidemiológica de la salud oral a nivel del país. Se plantea este estudio para medir la satisfacción de los pacientes en cuanto a la calidad de atención que ofrece el área de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”, en el periodo de agosto a setiembre del 2022.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ❖ ¿Cuál será la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza?
- ❖ ¿Cuál será la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza?
- ❖ ¿Cuál será la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza?
- ❖ ¿Cuál será la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza?
- ❖ ¿Cuál será la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”. Lima, 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- ❖ Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.
- ❖ Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.
- ❖ Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.
- ❖ Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.
- ❖ Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

### **1.4. Justificación y viabilidad de la investigación**

La atención en odontología se da en distintas entidades; tales como, hospitales, clínicas universitarias y privadas; sin embargo, aún no se tienen los instrumentos que permitan estimar los procedimientos dentales y la calidad en la prestación de los mismos. La calidad de un servicio es percibida por el usuario asignándole un valor o juicio de acuerdo a sus expectativas y percepciones que se verá reflejado en la satisfacción. Por ello, es importante, conocer y evaluar los aspectos que no solo estén relacionados con el tratamiento; sino que lo complementen; de esta manera, con un conocimiento más amplio se podrán tomar las medidas necesarias para la mejora continua de los mismos.

Esta investigación tiene una importancia teórica-práctica; ya que, permite ampliar los conocimientos acerca de las percepciones de los usuarios en cuanto al servicio recibido; asimismo, tiene una importancia social porque al conocer la satisfacción de los usuarios en cada una de las dimensiones evaluadas permite una mejora continua de los aspectos relacionados a la calidad de atención brindada. Finalmente, tiene una importancia a nivel de gestión que permitirá fortalecer el sistema actual, perfeccionar o hacer cambios a nivel de los factores que integren el tratamiento y el sistema de salud general.

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

En la elaboración de esta investigación se presenta como limitación la poca información sobre este tema en nuestra población con escaso rigor metodológico; y enfocado con diferentes instrumentos que no permiten comparar los resultados con estudios similares, ya que el presente trabajo aborda la calidad de atención y la satisfacción; y la mayoría de trabajos miden las variables de forma separada

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### a. Internacionales

Chang WJ. *et al* (2013) identificaron los principales impulsores y proporcionaron orientación para optimizar la calidad de un servicio de atención dental. La investigación fue llevada a cabo en el departamento de Odontología de un hospital taiwanés; donde se atendieron a un total de 400 usuarios adultos, quienes desarrollaron un cuestionario para explorar los elementos del servicio. El valor del alfa de cronbach para cada pregunta fue mayor a 0.7, lo cual indica que el instrumento fue altamente confiable. Se concluye que, la satisfacción del paciente en la encuesta realiza fue positiva. <sup>(4)</sup>

Katre M (2014) evaluó la correlación entre la programación de citas y la satisfacción del paciente en una consulta dental pediátrica con el objetivo de comprender los parámetros relacionados con la programación de citas para aumentar la satisfacción del paciente. Un total de 40 usuarios que visitaron el Departamento de Odontología Pediátrica y Preventiva, del YMT Dental College& Hospital, fueron seleccionados de forma aleatoria. Se utilizó un cuestionario de 6 preguntas con una escala de calificación de 1-5 para evaluar la satisfacción del paciente relacionado con la programación de citas. Un número significativo de los usuarios estaban contentos con el sistema de programación de citas existente salvo algunas excepciones. <sup>(5)</sup>

Rashid S, *et al* (2014) evaluaron la satisfacción del paciente después de recibir un servicio de odontología integral por parte de los estudiantes del último año de la Facultad de odontología de la Universidad King Saud de Riad – Arabia Saudita. Se utilizó un cuestionario con respuesta propia y una escala de Likert de cinco puntos (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ninguno, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo) para evaluar el nivel de satisfacción del paciente. El examen clínico incluyó una evaluación del estado de la higiene oral utilizando OHI-S (Índice de higiene oral simplificado). Se evaluaron a 86 usuarios (81% hombres y 19% mujeres) quienes dieron un puntaje de satisfacción general del  $68.67 \pm 6.85$ , equivalente a altamente satisfactorio. La puntuación OHI-S fue de  $2.21 \pm 1.68$ . Esto mostró un buen a moderado nivel de higiene oral entre los usuarios participantes. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción general del paciente en relación con la edad, el género, la nacionalidad y el nivel educativo. Se concluye que los usuarios tratados por los estudiantes de odontología estaban muy satisfechos con su tratamiento. <sup>(6)</sup>

Ali DA (2016) tuvo como objetivo medir el grado de satisfacción del paciente entre los servicios dentales clínicos y no clínicos que se ofrecen en centros dentales especializados; y, además, fueron investigados los factores asociados con la satisfacción general. Se evaluaron a un total de 497 participantes de cinco centros odontológicos. Los participantes completaron un cuestionario para medir la satisfacción del paciente, concluyendo que, estaban generalmente satisfechos y que la mayor satisfacción era del 42,6% con el desempeño de los dentistas y la satisfacción con el entorno clínico fue de 31,5%. <sup>(7)</sup>

Mthethwa S, *et al* (2016) evaluaron la satisfacción que tuvieron los pacientes nuevos y repetidos en Medunsa Oral Health Center, a través del SERVQUAL. Se utilizó un cuestionario de 16 preguntas con una escala de Likert. Las categorías fueron fuertemente de acuerdo, de acuerdo, inseguro, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; la escala fue sugerida de -2 a 2. El punto de referencia de puntaje para un paciente satisfecho total fue 16 de un puntaje total posible de 32. Dos tercios de ambos grupos de usuarios estaban satisfechos en general. Se concluye que, el acceso, la empatía y confianza fueron significativos en la satisfacción del paciente. <sup>(8)</sup>

Contreras R, *et al* (2018) determinaron las dimensiones principales de la relación dentista-paciente asociada con la satisfacción del paciente en un contexto clínico, con énfasis en las necesidades y expectativas de los propios usuarios. Se estudió una muestra de 88 adultos que asisten a unidades de atención primaria en los servicios públicos de emergencia en el área central de Chile utilizando un enfoque cualitativo basado en la Psicología Social de la Salud y en la Teoría Fundamentada. En un contexto de interacción caracterizado por la expectativa del paciente con respecto a la provisión de atención y ansiedad debido al dolor potencial, surgieron dos ejes principales ya reconocidos, a saber: la capacidad de generar confianza a través de buenas estrategias de tratamiento interpersonales y comunicativas, y la capacidad o técnica habilidades del proveedor de atención profesional.

Se concluye y se propone un protocolo de buenas prácticas de atención, que tiene en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios con respecto al papel del dentista. <sup>(9)</sup>

Husain F, et al (2018) evaluaron la satisfacción del paciente con la calidad del servicio en relación a las percepciones de la atención recibida y sus expectativas antes de obtener el servicio. Esta investigación fue observacional con diseño transversal. Se utilizó una muestra de 94 usuarios que recibieron tratamiento en Cirugía Oral, Periodoncia, Endodoncia y el Departamento de Prostodoncia en el Hospital Dental de la Universidad Hasanuddin. Se obtuvo que 6 personas se sienten muy satisfechos, 55 personas se sienten satisfechas, 32 adultos se sienten bastante satisfecho, y un adulto no estaba satisfecha. Hay 16 adultos se sienten muy satisfecho, 52 adultos se sienten satisfechas, 25 adultos se sienten suficientemente satisfecho, y 1 persona no estaba satisfecha con la dimensión empatía. En cuanto a la dimensión, capacidad de respuesta para resolver las quejas de los usuarios, 14 personas se sienten muy satisfecho, 53 personas se sienten satisfechas, 26 personas se sienten bastante satisfechas, y una persona no estaba satisfecha. Se concluye que los usuarios estaban satisfechos con los servicios de salud en el hospital dental basada en cuatro dimensiones estudiadas: seguridad, empatía, capacidad de respuesta y apariencia física. <sup>(10)</sup>

## **b. Nacionales**

Vargas S. (2012) evaluó la satisfacción de la clínica odontológica docente de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Se evaluaron a un total

de 290 usuarios. El 97,2% estuvo satisfecho con el servicio. En el análisis de niveles de satisfacción se estudió: el trato del personal (96,9%), la información recibida (92,4%), la seguridad y privacidad de la atención (86,6%), la accesibilidad y oportunidad de la atención (9,3%). Se analizó la satisfacción sobre las instalaciones, equipos y materiales. Los clientes se presentaron más satisfechos/muy satisfechos representando el 78,6%; mientras que, la tasa de insatisfacción referida fue de 13,8%. En conclusión, la mayoría de los consumidores se encontraban satisfechos. <sup>(11)</sup>

Torres GC. et al (2015) tuvieron como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios tratados en el área de ortodoncia de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. El estudio se llevó a cabo en 200 usuarios. Se determinó que la seguridad y privacidad; así como, la atención general es dos de las dimensiones que estuvieron relacionadas con la satisfacción del paciente. En la sede san isidro el 84% estuvo satisfecho; mientras que, en la sede san isidro fue el 83%. Se concluye que, existe un alto nivel de satisfacción en los usuarios atendidos. <sup>(3)</sup>

Espejo D (2018) determinó la calidad de servicio en la atención dental recibida por los usuarios que acuden al departamento de Odontología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia (CDCH). Se evaluaron a 100 usuarios de la clínica y 100 del hospital. Se aplicó la escala Servqual para medir la calidad de servicio. Se encontró que todas las dimensiones de la escala evaluada en el CDCH presentaron diferencia significativa, los cuales fueron: Tangibilidad ( $p < 0.0001$ ), Fiabilidad ( $p < 0.0001$ ), Capacidad de respuesta

( $p < 0.0001$ ), Seguridad ( $p < 0.0001$ ) y Empatía ( $p < 0.0001$ ); mostrando que la calidad de servicio de la Clínica presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa en la atención odontológica. En el Hospital se encontró diferencia significativa en cuatro de las cinco dimensiones mencionadas; las cuales fueron: Fiabilidad (0.0013), Capacidad de respuesta (0.0375), Seguridad ( $p < 0.0001$ ) y Empatía ( $p < 0.0001$ ); sin embargo, la dimensión Fiabilidad no presentó diferencia significativa (0.3773), a pesar que los valores de expectativa (5.00) y satisfacción (4.80) eran diferentes. Esto indica que la calidad de servicio del Hospital no presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa a la atención odontológica. Se concluye que la calidad de servicio en la atención odontológica de usuarios que acuden a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017. (12)

## **2.2. Bases teóricas**

### **a. CALIDAD**

#### **a.1 Definición**

La calidad, debido a su naturaleza subjetiva y características intangibles, es difícil de definir. Las definiciones varían según la perspectiva que se tome y dentro de qué contexto se considere. No existe una única definición universalmente aceptada. La calidad, por lo tanto, se ha definido como "valor"; "Excelencia"; "Conformidad con las especificaciones"; "Conformidad con los requisitos"; "Aptitud para el uso"; "cumplir y / o exceder las expectativas de los clientes", y "deleitar constantemente al cliente al proporcionar productos y servicios de acuerdo con las últimas especificaciones

funcionales que cumplen y exceden las necesidades explícitas e implícitas del cliente y satisfacen al productor / proveedor". (13,14)

### **a.1.1 Calidad de servicio de Salud**

La calidad del servicio se mide a través de las expectativas y percepciones de los clientes donde "las percepciones se refieren a la evaluación de los consumidores de los servicios prestados y las expectativas se ven como deseos o necesidades de los consumidores, es decir, lo que sienten que un proveedor de servicios debería ofrecer en lugar de "ofrecer". Según Mosadeghrad AM<sup>(14)</sup>, la diferencia entre ellos a lo largo de las dimensiones de calidad determina la brecha de calidad del servicio. Con el avance y la creciente competencia, la prestación de servicios de calidad se ha convertido en el principal objetivo de los proveedores de servicios, incluida la atención médica.

Mosadeghrad AM.<sup>(14,15)</sup> menciona que la calidad en el sistema de salud se compone de calidad técnica y calidad funcional. La calidad técnica se refiere a la precisión técnica del diagnóstico y procedimiento de los proveedores de atención médica; mientras que, la calidad funcional se refiere a la forma en que se brindan los servicios de salud a los pacientes. Los proveedores de atención médica generalmente se enfocan en la calidad funcional para evaluar los servicios, que los pacientes pueden evaluar según su experiencia con los servicios; mientras que, los aspectos técnicos requieren experiencia y conocimientos médicos.

Mosadeghrad AM. <sup>(15)</sup> Para cualquier organización de atención de la salud, se ha convertido en una necesidad evaluar continuamente sus servicios para el progreso y la supervivencia en el mundo competitivo de hoy. Los estándares de calidad resultan complicados establecer durante las operaciones del servicio. En este sentido, los profesionales de la salud brindan servicios de manera diferente porque hay factores variables como: la experiencia, las habilidades individuales y las personalidades.

### **a.1.2 Componentes de la Calidad en Salud**

La atención médica de calidad es un concepto subjetivo, complejo y multidimensional.

Donabedian <sup>(13)</sup> definió la calidad de la atención médica como "la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de una manera que maximiza su beneficio para la salud sin aumentar el riesgo". Distingue tres componentes de calidad: 1) calidad técnica, 2) calidad interpersonal y 3) comodidades. La calidad técnica se relaciona con la efectividad de la atención en la obtención de una ganancia de salud alcanzable. La calidad interpersonal se refiere al grado de acomodación de las necesidades y preferencias del paciente. Las comodidades incluyen características, tales como, la comodidad del entorno físico y los atributos de la organización de la prestación del servicio.

De igual manera, se define la atención de calidad como la "Prestación de atención que excede las expectativas del paciente y logra los resultados clínicos más altos posibles con los recursos disponibles". La calidad de la atención médica basado en tres dimensiones de calidad: calidad profesional, del cliente y de gestión. La calidad

profesional se basa en las opiniones de los profesionales sobre si las necesidades del consumidor evaluadas profesionalmente se han satisfecho utilizando técnicas y procedimientos correctos. La calidad del cliente es si los beneficiarios directos sienten o no que obtienen lo que quieren de los servicios. La calidad de la gestión es garantizar que los servicios se presten de manera eficiente en el uso de los recursos <sup>(15)</sup>

## **a.2 Modelos de Calidad de Servicio**

Kursunluoglu E. <sup>(16)</sup> definió los factores que elevan el nivel de calidad del servicio; tales como, seguridad, consistencia, actitud, integridad, condición, disponibilidad y capacitación de los proveedores de servicios. Además de esto, la calidad física, la calidad interactiva y la calidad corporativa también afectaron el nivel de calidad del servicio. La calidad técnica, la calidad funcional y la imagen corporativa se utilizan como dimensiones de la calidad del servicio. La calidad técnica se trata de evaluaciones de clientes sobre el servicio. La calidad funcional, que es la variable más importante para las percepciones del consumidor y la diferenciación del servicio que la calidad técnica, se refiere a cómo los consumidores toman el servicio. La calidad técnica está interesada en lo que se entregó, mientras que la calidad funcional está interesada en cómo se entregó el servicio. La imagen corporativa tiene un impacto positivo en las percepciones de los clientes.

Lory. <sup>(24)</sup> refiere que, en la actualidad, hay un alto interés por la satisfacción del cliente como un aspecto importante en la evaluación de la calidad donde el enfoque al cliente que constituye uno de los principios fundamentales para la gestión de la calidad. En este sentido la Norma Internacional ISO 9001:2000, decreta que las organizaciones

dependen del cliente, por lo tanto, deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y exceder sus expectativas. La calidad de servicio, en la actualidad presta más atención en el juicio del usuario teniendo en cuenta las necesidades o expectativas básicas y esperando que la asistencia sea fiable teniendo en cuenta según los estudios cuanto a la atención de los usuarios.

Kursunluoglu E. <sup>(16)</sup>, refiere que Parasuraman en 1985 analizaron las dimensiones de la calidad del servicio y constituyeron un modelo GAP que proporciona un marco importante para definir y medir la calidad del servicio. Desarrollaron el Modelo de Calidad de Servicio GAP a través de los resultados de investigaciones exploratorias que contienen entrevistas en profundidad y de grupos focales. Esto aplicado en un marco de la salud, nos permite medir: Brecha de percepciones de gestión de expectativas del paciente, brecha de las especificaciones de calidad del servicio de percepción de gestión, especificaciones de calidad de servicio-brecha de entrega de servicio, brecha de comunicaciones externas de prestación de servicios y brecha de servicio esperada percibida por el servicio, brecha de calidad del servicio. <sup>(16)</sup>

### **a.3 Determinantes de la Calidad de Servicio**

Dentro de los determinantes de la calidad de servicio <sup>(16)</sup> se consideran:

1. CONFIABILIDAD: consistencia de desempeño y confiabilidad, precisión en la facturación, mantenimiento de registros correctamente, realización del servicio en el momento designado.

2. **RESPONSABILIDAD:** disposición o disposición de los empleados a prestar el servicio, puntualidad del servicio, como enviar un recibo de la transacción de inmediato, llamar al cliente rápidamente y brindar un servicio rápido.
3. **COMPETENCIA:** posesión de las habilidades y conocimientos necesarios para realizar el servicio, conocimiento y habilidad del personal de contacto y apoyo, capacidad de investigación de la organización.
4. **ACCESO:** accesibilidad y facilidad de contacto, se puede acceder fácilmente al servicio por teléfono, el tiempo de espera para recibir el servicio no es extenso, horarios convenientes de operación, ubicación conveniente de la instalación de servicio.
5. **CORTESÍA:** cortesía, respeto, consideración, amabilidad del personal de contacto, consideración por la propiedad del consumidor, apariencia limpia y ordenada del personal de contacto público.
6. **COMUNICACIÓN:** mantener a los clientes informados en un lenguaje que puedan entender y escucharlos, explicando el servicio en sí y su costo, asegurando al consumidor que se resolverá un problema.
7. **CREDIBILIDAD:** confiabilidad, credibilidad, honestidad, reputación de la compañía, teniendo en cuenta los mejores intereses del cliente, características personales del personal de contacto.
8. **SEGURIDAD:** libertad de peligro, riesgo o duda, seguridad física, seguridad financiera, confidencialidad.
9. **COMPRENDER / CONOCER AL CLIENTE:** comprender las necesidades del cliente, conocer los requisitos específicos del cliente, brindar atención individualizada, reconocer al cliente habitual.

10. TANGIBLES: evidencia física y representaciones del servicio, otros clientes en la instalación de servicio. <sup>(16)</sup>

Bahadori M, et al. <sup>(17)</sup> refiere que la calidad se considera más en las industrias que en los sectores de servicios, cuyas características principales son la intangibilidad e inseparabilidad de la producción y el consumo; mientras que, los sectores de servicios actuales pueden tener una contribución significativa al crecimiento económico y la calidad de vida. La medición de la calidad de los servicios de salud es el primer y más importante cuidado de la mejora de la tecnología y la calidad proporcionada juega un papel importante en la satisfacción del paciente. Además, la creciente complejidad de la atención médica y la creciente demanda de mejorar la seguridad del paciente, el monitoreo de la calidad de los servicios de salud se ha vuelto esencial.

La demanda de calidad también está aumentando entre las partes interesadas del sistema de salud, como las organizaciones de seguros médicos, los proveedores de atención médica y los responsables de las políticas de salud. En consecuencia, proporcionar servicios de alta calidad en el sector de la salud se considera un objetivo deseable que conduce al desarrollo en otras áreas. En los hospitales, debido a los diferentes servicios, la calidad se puede utilizar estratégicamente para crear una clara ventaja que será difícil de imitar para los competidores; promover la calidad aumentará la satisfacción y la lealtad del paciente. En el pasado, las características de los bienes o servicios se definían como criterios de medición de calidad. Sin embargo, según los nuevos métodos y actitudes, la calidad se define como las demandas y deseos de los

clientes. Hoy, la calidad de la medición desde la perspectiva del paciente es aceptada en la asistencia sanitaria y su uso está aumentando. <sup>(17)</sup>

La información obtenida al reunir las perspectivas del paciente es un método exitoso para la evaluación estratégica y para mejorar la calidad de los servicios de salud. Las percepciones de los usuarios, las actitudes y la satisfacción con los servicios dentales han sido reconocidas como factores y son los principales componentes del programa de garantía de calidad. Satisfacer las necesidades y expectativas de cuidado dental de los usuarios puede afectar el comportamiento del paciente para aumentar su utilidad, reduciendo las citas canceladas, el dolor y la ansiedad. Los mecanismos basados en el mercado pueden reducir los costos de los servicios dentales y otro mecanismo que tiene un fuerte efecto en atraer clientes es satisfacer las demandas de los clientes. <sup>(17)</sup>

#### **a.4 Gestión eficaz de la calidad en Odontología**

Islam MS. <sup>(18)</sup> menciona que, en la mayoría de los sistemas de atención médica, se han implementado una variedad de iniciativas de gestión de calidad y de mejora para mejorar la administración de la atención médica y específicamente la atención de la salud dental. Se refiere a actividades que buscan mejorar la atención y prevenir la atención deficiente, más comúnmente de manera continua como parte de la rutina diaria. La gestión de calidad es la medición sistemática y el seguimiento del proceso, la estructura y el resultado de la atención y los resultados en un proceso de mejora continua.

Hay diferentes sistemas de gestión de calidad disponibles para los proveedores de atención médica. Los sistemas de gestión de calidad miden la estructura y el proceso de atención, así como los resultados no clínicos de los usuarios. Si bien dichos programas de gestión de calidad están disponibles para el cuidado dental, la evidencia sobre su impacto y efectividad es escasa <sup>(16-18)</sup>. Islam MS. <sup>(18)</sup> menciona algunos indicadores de la práctica odontológica que difieren de la atención médica general. Por ejemplo, la infraestructura, cuyas dimensiones incluyen gestión de materiales y gestión de laboratorio; calidad y seguridad relacionada a la seguridad del personal y lo usuarios; higiene, control de infecciones y disposiciones a utilizarse en situaciones de emergencia; así como, el dominio de la información con otros proveedores de atención médica e información a los usuarios.

Implementar un adecuado sistema de gestión de calidad durante la atención dental puede facilitarse a través del uso de indicadores de calidad. Estos indicadores deberían arrojar una valoración positiva en una variedad de atributos como la calidad, la confiabilidad, la validez, la transparencia y la viabilidad. Una gestión efectiva de la atención odontológica favorecerá a una contribución importante a los servicios de salud bucal y también permitirá mejorar los resultados en los usuarios. Por ello, fomentar el desarrollo y evaluación continua de la calidad en las prácticas de atención dental es relevante para los dentistas y aquellos encargados de la gestión y de formular políticas de servicios de salud oral. Los incentivos para mejorar la calidad también se utilizan cada vez más como parte de los sistemas de remuneración de los profesionales de la salud; por lo tanto, necesitan medidas de calidad apropiadas para garantizar que los cargos de los usuarios y los pagos del sector público realmente

paguen por la calidad y que los profesionales de la salud reciban una remuneración adecuada por mejorar la calidad. <sup>(18)</sup>

Implementar una estrategia nacional de gestión de calidad de manera efectiva requiere objetivos claros que tengan sentido a nivel local, mecanismos para lograr estos objetivos, partes interesadas que se sientan responsables de la estrategia y recursos para implementarla. Se requiere un doble enfoque entre la implementación de políticas verticales y la dimensión local y las prácticas individuales, que reconoce los detalles específicos de la implementación a nivel local. La política en la práctica del cuidado dental que privilegia la gestión de calidad dependerá de la interacción entre los niveles nacional y local y los recursos y estrategias necesarios para lograrlos. Esto requerirá tanto una agenda como un entorno para el cambio. Las pautas para una buena práctica clínica son quizás los mejores ejemplos de una buena gestión de calidad efectiva y su evaluación. Su éxito se evalúa por el nivel de desarrollo y realización de estrategias para su implementación, así como por los resultados logrados en su uso. <sup>(18)</sup>

## **b. SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Macarevich A, et al. <sup>(19)</sup> refieren que los servicios de salud deben evaluarse con frecuencia para mantener o mejorar sus niveles de calidad. La Satisfacción de los usuarios se manifiesta como una medida para la evaluación de la calidad del servicio médico y es una importante guía de resultados. También se ha utilizado para evaluar la comunicación entre el profesional y el paciente y para ayudar a elegir alternativas apropiadas para organizar la prestación de atención médica.

## **b.1 Satisfacción del usuario en Odontología**

Riley JL, et al <sup>(20)</sup> mencionan que la satisfacción del usuario es un importante predictor de comportamiento de salud y es un factor determinante en el uso del servicio. La mayoría de usuarios insatisfechos crean oposición en seguir los consejos del dentista y dejan de asistir al servicio dental. Para mejorar la atención centrada en el paciente, uno debe evaluar la evaluación del usuario, ya que los dentistas no pueden percibir la insatisfacción del paciente durante el procedimiento.

La satisfacción del usuario se considera un resultado relacionado con el uso de los servicios de salud. Describe cómo la persona percibió el servicio y el juicio sobre la atención recibida, con la ventaja de ser una evaluación personal con respecto al servicio y no solo la percepción normativa o subjetiva de las condiciones clínicas de los usuarios <sup>(19-21)</sup>.

Almeida RS, et al. <sup>(21)</sup> lo califican como un constructo multifactorial, las dimensiones que generalmente se evalúan son las interacciones entre el paciente y el profesional, el entorno físico y los procesos de gestión interna.

Pucca J, et al. <sup>(22)</sup> menciona que Los factores estructurales (cordialidad, formas de pagar, tiempo del tratamiento y tiempo de espera), características de los usuarios (factores sociodemográficos, perspectiva y estado de salud) y de los proveedores (personalidad y calidad técnica) también están relacionadas con la satisfacción del usuario. La satisfacción del paciente abarca los criterios de los usuarios en el desarrollo de auditoría y confirma el valor de los usuarios en la evaluación de la calidad,

es particularmente notable en las entidades públicas porque es un procedimiento de responsabilidad. Por lo tanto, esta evaluación permite controlar, monitorear y fortalecer la participación de la comunidad en la planificación y el ejercicio del control social.

Manriquez J.y Pereira K. <sup>(23)</sup> hacen referencia a que los estudios en este campo buscan una evaluación del nivel de usuario y satisfacción con diversos tratamientos dentales; mientras que, otros se centran en relacionar la satisfacción del usuario con la salud bucal y otros estudios describen los factores que modifican la satisfacción del paciente. Muchos usuarios informaron problemas para contactar al Odontólogo en cuanto la clínica o el servicio de salud estaba cerrado, y los inconvenientes para hacer solicitudes sobre el teléfono. Otros puntos de vista que son notables es el tiempo que pasa esperando para entrar el servicio dental y la oportunidad de espera para hacer atenciones; esta es uno de los ítems con mayor insatisfacción y uno de los puntos que altera más significativamente y modifica las respuestas al realizar encuestas. La disponibilidad puede verse influenciada por la falta de citas dentales, falta de profesionales, falta de consultorio dental o la dificultad para obtener citas dentales rápidamente. <sup>(23)</sup>

Es importante recordar que transcurrido el tiempo para completar un tratamiento afectará la satisfacción del usuario y está influenciado por la disponibilidad de citas dentales o la eficiencia con para que el paciente pueda obtener una cita. La disponibilidad de los servicios también depende del país en que se evalúa. En varios estudios, se ha observado que el elemento con la valoración más baja corresponde al

costo de los servicios, donde las personas sienten que su valor es mucho mayor que el tratamiento realizado. <sup>(23)</sup>

## **2.3. Formulación de Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

H1: La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.

H0: La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.

### **2.3.1. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1:**

H1: Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

H0: No existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

#### **Hipótesis específica 2:**

H1: Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

H0: No existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

**Hipótesis específica 3:**

H1: Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

H0: No existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

**Hipótesis específica 4:**

H1: Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

H0: No existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

**Hipótesis específica 5:**

H1: Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

H0: No existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

**2.4. Operacionalización de variables e indicadores**

**Variable 1: Calidad de atención**

Tipo cualitativa ordinal

## **Variable 2. Satisfacción del paciente**

Tipo cualitativa ordinal

### **Covariables:**

Edad

Sexo

Variable 1	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles y Rango de Escala Final
Calidad de atención	La calidad, vendría a ser, la evaluación o medida de lo que se espera recibir en la atención, logrando un equilibrio entre riesgos y beneficios. (13,14)	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizan un lenguaje adecuado.</li> <li>- Cuentan con equipos cómodos y agradables.</li> <li>- Brindan información clara sin tecnicismos</li> </ul>	P1-P4	Ordinal	Se aplica escala de Likert del 1-7  1. Extremadamente malo  2. Muy malo.  3. Malo.  4. Regular.  5. Bueno.  6. Muy bueno  7. Extremadamente bueno.
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplen con las fechas estipuladas para la programación de citas.</li> <li>- Brindan información detallada del plan de tratamiento.</li> <li>- Respeto a su privacidad de los usuarios.</li> <li>- interés a solucionar problemas</li> </ul>	P5-P9		

		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad.</li> <li>- Cortesía.</li> <li>- Resuelven dudas en cuanto al Diagnóstico y plan de tratamiento</li> </ul>	P10-P13		
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición ayudar siempre</li> <li>- Los profesionales transmiten confianza.</li> </ul>	P14-P17		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amables con la atención.</li> <li>- interés con la atención.</li> <li>- Mantienen la calidad todo el tiempo.</li> </ul>	P18-P22		

Variable 2	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles y Rango de Escala Final
Satisfacción del usuario	Nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. Nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas <sup>(19)</sup>	Trato personal	- Atención recibida - Asesoría que Brindan los profesionales. - Trato del personal de Odontología.	P1-P3	Ordinal	Se aplica escala de Likert  1. Muy insatisfecho. 2. insatisfecho 3. Indiferente 4. Satisfecho. 5. Muy insatisfecho.
		Eficacia	- Tiempo de espera de la consulta dental. - Facilidad de trámites de las próximas citas.	P4-P5		
		Información	- Explicación clara y precisa de los diagnósticos. - Brindan instrucciones después de la Atención	P6-P7		
		Accesibilidad y oportunidad	- Programación de citas - Comodidad	P8-P9		

			en la sala de espera		
		Seguridad y privacidad	- Generación de confianza - Satisfacción de la privacidad de la atención.C12	P10-P11	
		Instalaciones, equipos, materiales	- Equipos con funcionamiento - Materiales de calidad.	P12-P14	
		Atención general	- Satisfacción con la atención recibida	P15	

## 2.5. Definición de términos básicos

- Calidad de atención en Salud.

Cuando se habla de calidad, se refiere a la evaluación o medida de lo que un usuario espera recibir durante su atención; y que representa el equilibrio entre riesgos y beneficios. Por ello, se menciona que la calidad tiene una marcada relación con la percepción de cada individuo orientada a satisfacer sus necesidades y expectativas. <sup>(16)</sup>

- Satisfacción del usuario.

Hace referencia a la conformidad; en la cual, una persona realiza una compra o usa un servicio y da como resultado una gran aceptación al comparar el rendimiento percibido con sus expectativas. <sup>(16)</sup>

- Satisfacción

Valor subjetivo que un usuario asignan a un producto o servicio. <sup>(17)</sup>

- Insatisfacción

Se refiere a un sentimiento que tiene una persona cuando un producto o servicio no ha cubiertos sus expectativas o necesidades. <sup>(17)</sup>

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

El método de la investigación es hipotético – deductivo; ya que, se establecen hipótesis para comprobarlas o refutarlas.

### **3.2. Enfoque de la investigación**

La investigación tiene un enfoque cuantitativo; ya que, se recogerán y analizarán datos de las variables estudiadas.

### **3.3. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo Aplicada ya que se tiene información teórica acerca del tema, y es de alcance o nivel correlacional; debido a que, se miden dos variables que serán relacionadas estadísticamente.

### **3.4 Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es observacional, y de corte transversal; ya que, se realizará la observación y registros de los acontecimientos sin intervenir en estos y se medirán en un solo momento en el tiempo.

### **3.5. Población y muestra**

#### **Población**

Constituido por 200 usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”; en el periodo de Agosto - Setiembre del año 2022.

Nueva Esperanza (Zona 4) es una de las siete zonas del distrito Villa María del Triunfo, fue fundada por 66 pobladores provenientes de los arenales de Pamplona el 26 de noviembre de 1950. Los servicios que brinda el centro de Salud Nueva Esperanza son consulta externa en los servicios de Medicina, Obstetricia, Dental, Psicología, Servicio social, Nutrición, Programas como PAI, PCT; urgencias, servicios de laboratorio y Rx. El horario de atención es de 8 am a 8 pm. Atención integral es Seguro Integral de Salud – SIS.

### **Criterios de Selección**

#### **Criterios de Inclusión**

- ❖ Pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” y que acepten participar respondiendo el cuestionario.
- ❖ Pacientes que firmen el consentimiento informado.
- ❖ Pacientes mayores de 18 años.

#### **Criterios de exclusión**

- ❖ Pacientes que se nieguen en participar de la encuesta.
- ❖ Pacientes con dificultad de comunicarse.
- ❖ Pacientes que presenten alguna discapacidad.
- ❖ Pacientes menores de 18 años.

## Muestra

Para el cálculo del tamaño muestral se aplicó la fórmula de estimación de una proporción; y se tomaron los datos del artículo base (3).

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2}$$

Dónde:

- $Z_{\alpha} = 1.962$  (ya que la seguridad es del 95%)
- $p =$  proporción esperada) = 82% (3)
- $q = 1 - p$  (en este caso  $1 - 0.82 = 0.18$ )
- $d =$  precisión (en este caso deseamos un 3%)

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN	
Total de la población (N) (Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	200
Nivel de confianza o seguridad (1- $\alpha$ )	95%
Precisión (d)	3%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir) (Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	82.0%
<b>TAMAÑO MUESTRAL (n)</b>	<b>152</b>

Se obtuvo un tamaño muestra de 152 usuarios a ser evaluados para el presente estudio.

Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se selecciona una muestra de la población de manera conveniente para el investigador.

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos (

3.6.1. Técnica: Se utilizo la encuesta en función a la percepción del servicio recibido.

3.6.2. Instrumentos:

1. Cuestionario de calidad de la atención Servqual

#### Ficha técnica 1

**Nombre** : **Cuestionario de calidad de la atención Servqual**

**Autor** : Diseñado por Espejo Loyola Dalma en 2018

**Dimensiones** : Constó de 22 preguntas, que se dividieron en cinco dimensiones, elementos tangibles (P1-P4), fiabilidad (P5-P9), capacidad de respuesta(P10-P13), seguridad (P14-P17) y empatía (P18-P22).

estas dimensiones se evaluaron con la escala tipo Likert que califica del 1 al 7, desde extremadamente malo a extremadamente bueno (12).

**Tiempo** : El tiempo de la encuesta. Entre 10 a 15 minutos.

2. Cuestionario de Satisfacción

#### Ficha técnica 2

**Nombre** : **Cuestionario de satisfacción**

**Autor** : Diseñado por Torres et al en 2015

**Dimensiones** : consta de 7 dimensiones de satisfacción: Trato personal (P1 – P3), eficacia en la atención (P4-P5), información recibida (P6-P7), accesibilidad y oportunidad (tiempo de espera y horarios de atención) (P8-P9), seguridad (confianza) y privacidad (P10-P11), instalaciones, equipos y materiales (P12-P14), atención general (P15). La escala de Likert para cada pregunta fue de: Muy insatisfecho (1); poco insatisfecho (2); indiferente (3); poco satisfecho (4) y muy satisfecho. (5)

Tiempo de la encuesta : 10 a 15 minutos

### **3.6.3. Validación y confiabilidad del Instrumento**

Según Espejo D. <sup>(12)</sup>, el tiempo que fue aplicado el instrumento es 15 minutos aproximadamente, para la medición de la calidad de atención se utilizó una encuesta que fue validada y utilizada en diferentes estudios. La encuesta fue medida con la escala de SERVQUAL (Ver anexo 2), en función a la percepción del servicio recibido, la cual constó de 22 preguntas, que se dividieron en cinco dimensiones, estas dimensiones se evaluaron con la escala tipo Likert que califica del 1 al 7, desde extremadamente malo a extremadamente bueno. <sup>(12)</sup> Esta escala presentó un Alfa de Cronbach de 0.969; que equivale a una confiabilidad alta y un coeficiente de V de Aiken de 0.89, fue validada a través de Juicio de expertos ya que el cuestionario se adaptó a un Centro de Salud Nueva Esperanza. El cuestionario fue brindado por un periodo de 15 min.

Torres et al. <sup>(3)</sup> menciona que el instrumento para medir la satisfacción ha sido validado y utilizado en Medellín Colombia, además de tener una validación de contenido en Perú. En cuanto a la validación se dio a través de Juicio de expertos ya que el cuestionario se adaptó a un Centro de Salud Nueva Esperanza obteniéndose un Alfa de Cronbach de 0.961 y un coeficiente de V de Aiken de 0.89.

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

Los datos fueron vaciados en una hoja Excel 2016; posteriormente, se exportaron al programa IBM SPSS 25.0® para Windows 10. En este trabajo se fijó un nivel de

significancia del 5%; con un intervalo de confianza del 95%. En la estadística descriptiva de las variables cualitativas se obtuvieron frecuencias y porcentajes; y para relacionar las variables cualitativas se realizó la prueba de correlación de Spearman; y se asumió relación cuando el valor  $p < 0.05$ .

### **3.8. Aspectos éticos**

La presente investigación se ciñó a las normas internacionales y nacionales sobre investigación en humanos; así como, las disposiciones vigentes en bioseguridad. Se aseguró el anonimato de los participantes del estudio, así como, se salvaguardó sus Datos Personales según lo referido a la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”). Fue entregado un consentimiento informado a los participantes del estudio para que dejen sustento de la situación voluntaria de participación. En el mencionado documento fueron indicado los objetivos y procedimientos de la presente investigación. El estudio fue aprobado por el comité de ética de la Universidad y posteriormente por el comité de ética de la institución.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Procesamiento de datos: Resultados

#### 4.1.1 Información General:

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Nueva Esperanza”. Lima, 2022. La muestra estuvo conformada por 152 usuarios, de los cuales, el 41,4% (n=63) perteneció al sexo masculino y el 58,6% (n=89) perteneció al sexo femenino. La edad mínima fue 18 años y la edad máximo 45 años.

#### 4.1.2 Análisis Univariado:

En la calidad de atención se obtuvo que el 41,4% tuvo un nivel regular; seguido, de un 21,7% con un nivel malo. Respecto a la satisfacción del usuario; se obtuvo que el 38,2% estuvo satisfecho; seguido de un 35,5% con nivel indiferente.

	N	%
<b>Calidad de Servicio</b>		
Extremadamente malo	1	0,7
Muy malo	22	14,5
Malo	33	21,7
Regular	63	41,4
Bueno	32	21,1
Muy bueno	1	0,7
<b>Satisfacción del usuario</b>		
Muy insatisfecho	6	3,9
Insatisfecho	34	22,4
Indiferente	54	35,5
Satisfecho	58	38,2

## 4.2 Prueba de Hipótesis

### Hipótesis General:

H1: La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.

H0: La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.

### Regla de decisión:

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula  $H_0$

$p \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

**Tabla 1. Relación de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.**

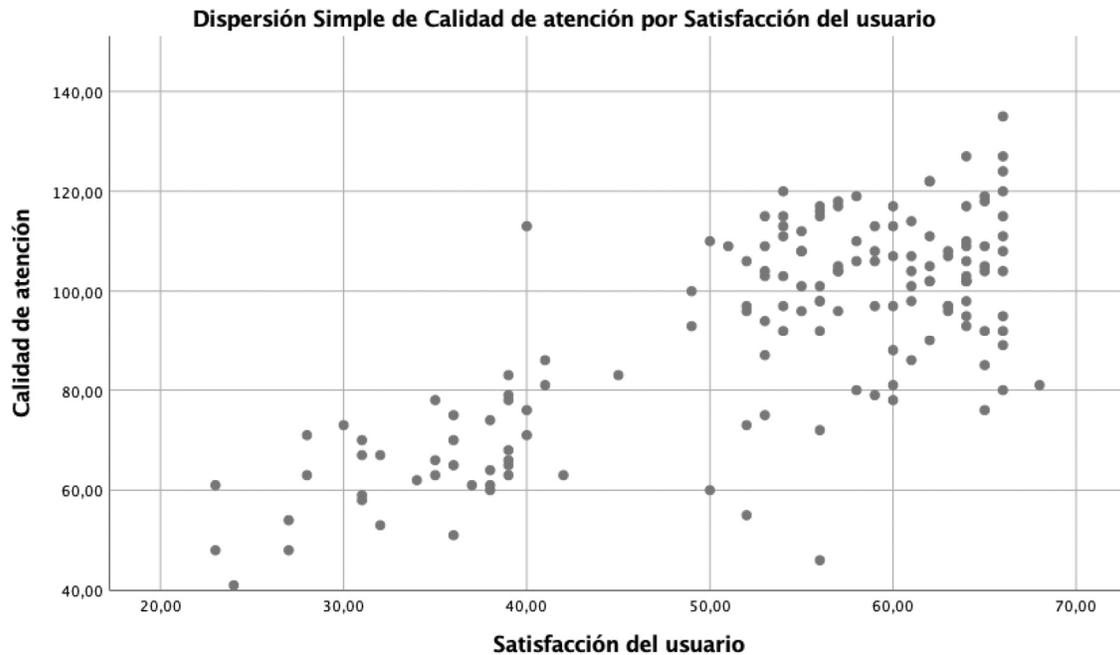
**Lima, 2022.**

<b>Correlaciones</b>		Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Calidad de atención	Correlación de Spearman	1	,611**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	152	152
Satisfacción del usuario	Correlación de Spearman	,611**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

Fuente. Elaboración Propia

\*Prueba de correlación de Spearman

Gráfico 1. Relación de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”. Lima, 2022.



Interpretación:

En la tabla y gráfico 1. Se observa que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Asimismo, se realizó la prueba de correlación de Spearman para evaluar el grado de correlación de las variables obteniendo un  $r^2 = 0,611$ ; lo cual, se interpreta como una correlación positiva moderada entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.

### Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

H0: No existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

### Regla de decisión:

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula  $H_0$

$p \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

**Tabla 2. Relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.**

<b>Correlaciones</b>			
		Elementos Tangibles	Satisfacción del usuario
Elementos tangibles	Correlación de Spearman	1	,527**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	152	152
Satisfacción del usuario	Correlación de Spearman	,527**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

Fuente. Elaboración Propia

\*Prueba de correlación de Spearman

**Interpretación:**

En la tabla 2. Se observa que existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios ( $p < 0.05$ )., se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

Asimismo, se realizó la prueba de correlación de Spearman para evaluar el grado de correlación de las variables obteniendo un  $r^2 = 0,527$ ; lo cual, se interpreta como una correlación positiva moderada entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.

**Hipótesis específica 2:**

H1: Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

H0: No existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

**Regla de decisión:**

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula  $H_0$

$p \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

**Tabla 3. Relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.**

		<b>Correlaciones</b>	
		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Fiabilidad	Correlación de Spearman	1	,559**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	152	152
Satisfacción del usuario	Correlación de Spearman	,559**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

Fuente. Elaboración Propia

\*Prueba de correlación de Spearman

**Interpretación:**

En la tabla 3. Se observa que existe una relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios ( $p < 0.05$ ). se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: sí existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

Asimismo, se realizó la prueba de correlación de Spearman para evaluar el grado de correlación de las variables obteniendo un  $r^2 = 0,559$ ; lo cual, se interpreta como una correlación positiva moderada entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.

### Hipótesis específica 3:

H1: Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

H0: No existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

### Regla de decisión:

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula  $H_0$

$p \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

**Tabla 4. Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.**

<b>Correlaciones</b>			
		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Capacidad de respuesta	Correlación de Spearman	1	,595**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	152	152
Satisfacción del usuario	Correlación de Spearman	,595**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

Fuente. Elaboración Propia

\*Prueba de correlación de Spearman

### Interpretación:

En la tabla 4. Se observa que existe una relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios ( $p < 0.05$ ). se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: sí existe relación estadísticamente significativa entre la

dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

Asimismo, se realizó la prueba de correlación de Spearman para evaluar el grado de correlación de las variables obteniendo un  $r^2 = 0,595$ ; lo cual, se interpreta como una correlación positiva moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.

#### **Hipótesis específica 4:**

H1: Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

H0: No existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

#### **Regla de decisión:**

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.  
Regla de decisión:  $p < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula  $H_0$   
 $p \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

**Tabla 5. Relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.**

<b>Correlaciones</b>		
	Seguridad	Satisfacción del usuario
Seguridad	Correlación de Spearman 1	,598**

	Sig. (bilateral)		,000
	N	152	152
Satisfacción del usuario	Correlación de Spearman	,598**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

Fuente. Elaboración Propia

\*Prueba de correlación de Spearman

### Interpretación:

En la tabla 5. Se observa que existe una relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios ( $p < 0.05$ ). se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: sí existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

Asimismo, se realizó la prueba de correlación de Spearman para evaluar el grado de correlación de las variables obteniendo un  $r^2 = 0,598$ ; lo cual, se interpreta como una correlación positiva moderada entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de odontología del centro de salud "Nueva Esperanza".

### Hipótesis específica 5:

H1: Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

H0: No existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

**Regla de decisión:**

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula  $H_0$

$p \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

**Tabla 6. Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.**

		<b>Correlaciones</b>	
		Empatía	Satisfacción del usuario
Empatía	Correlación de Spearman	1	,643**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	152	152
Satisfacción del usuario	Correlación de Spearman	,643**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

Fuente. Elaboración Propia

\*Prueba de correlación de Spearman

**Interpretación:**

En la tabla 6. Se observa que existe una relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios ( $p < 0.05$ ). se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: sí existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Nueva Esperanza.

Asimismo, se realizó la prueba de correlación de Spearman para evaluar el grado de correlación de las variables obteniendo un  $r^2 = 0,643$ ; lo cual, se interpreta como una

correlación positiva moderada entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.

#### **4.2 Discusión de resultados**

En efecto, la calidad de atención odontológica debe ser vista como un derecho de la salud, generando una satisfacción en el usuario externo <sup>(1-3)</sup>. En el presente estudio, el propósito fue determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”; encontrándose relación significativa con un valor  $p < 0.05$ ; y un nivel de correlación de 0.611 donde existe una correlación positiva moderada entre las dos variables; por lo tanto, al aumentar el nivel de calidad de atención, en consecuencia, el usuario aumentará su nivel satisfacción con el servicio recibido. Estos resultados guardan relación con lo hallado por Mthethwa S, *et al* (4) quienes concluyeron que la satisfacción del paciente con la calidad del servicio fue alta; al igual que, Husain F, *et al* (10) que mencionan que los pacientes estaban satisfechos con la calidad del servicio recibido en el servicio de salud de un hospital dental estudiando estos aspectos dentro de cuatro dimensiones: seguridad, empatía, capacidad de respuesta y apariencia física.

Al evaluar la calidad de atención de los pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”, se obtuvo un porcentaje de 41,4% para un nivel regular, seguido de un 21,7% de nivel malo. Estos resultados se contraponen a lo obtenido por Mthethwa S, *et al* (8) quienes utilizaron también un cuestionario SERVQUAL para medir la calidad, sin embargo, dicho instrumento estuvo conformado por 16 preguntas y las categorías de la escala de Likert difieren de este

estudio, ya que, se basó en una escala de acuerdo; y la calidad del servicio fue alta. Al evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”, se obtuvo que el nivel de satisfacción fue satisfecho en un 38,2%; sin embargo, también se obtuvo un nivel indiferente en un 35,5%. Esto coincide con el estudio de Rashid S, *et al* (6), quienes obtuvieron un promedio de satisfacción de 68,67, equivalente a altamente satisfactorio y muy similar a lo reportado en este estudio; sin embargo, dicho estudio fue desarrollado en una clínica dental docente, diferente al tipo de servicio público del grupo analizado en el presente estudio. Asimismo, Ali DA (7) encontró que la satisfacción general fue 42,6%, valor superior, a lo encontrado en este estudio, pero el autor explica que estos resultados se asociaron al desempeño del dentista; mientras que, al evaluar la satisfacción con el entorno clínico el porcentaje descendió al 31,5% de la satisfacción general; concluyendo que la accesibilidad al servicio y la apariencia física del lugar son componentes que requieren mejoras adicionales para garantizar una mayor satisfacción del usuario. Por otra parte, Vargas S. (11) obtuvo que el 97,2% de usuarios de una clínica dental docente en la ciudad de Tacna se sentían satisfechos con el servicio y una tasa de insatisfacción de 2,8%; sin embargo, en el presente estudio la tasa de insatisfacción fue del 26,3%; un valor muy superior a lo reportado por Vargas. De igual manera, Torres GC. *et al* (3) encontró una alta cantidad de pacientes satisfechos en un 84% en una clínica dental docente de la ciudad de Lima. Estos últimos estudios fueron realizados en Perú; sin embargo, el tipo de servicio es privado a diferencia de nuestro estudio que pertenece a un sistema de salud público.

Al evaluar la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción del usuario se encontró una relación significativa entre cada una de las dimensiones y la satisfacción del usuario con un valor  $p < 0.05$ . Asimismo, se obtuvo un valor de correlación de Spearman de la satisfacción del usuario con las dimensiones elementos tangibles ( $r^2 = 0.527$ ), fiabilidad ( $r^2 = 0.559$ ), capacidad de respuesta ( $r^2 = 0.595$ ), seguridad ( $r^2 = 0.598$ ) y empatía ( $r^2 = 0.643$ ) correspondiente a una correlación positiva moderada; lo cual, se interpreta que al aumentar el nivel de calidad en cada una de las dimensiones aumentaría el nivel de satisfacción. Las dimensiones que obtuvieron mayor valor de correlación fueron empatía, seguridad y capacidad de respuesta. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Espejo D, *et al* (12), quienes encontraron que todas las dimensiones de la escala evaluada en el presentaron diferencia significativa, los cuales fueron: Elementos tangibles ( $p < 0.0001$ ), Fiabilidad ( $p < 0.0001$ ), Capacidad de respuesta ( $p < 0.0001$ ), Seguridad ( $p < 0.0001$ ) y Empatía ( $p < 0.0001$ ); mostrando que la calidad de servicio de la clínica presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa en la atención odontológica. Asimismo, coincide con lo reportado por Mthethwa S, *et al* (8), quienes concluyen que las dimensiones empatía, acceso y confianza ejercieron una influencia significativa en la calidad de servicio; asimismo, Contreras R, *et al* (9) menciona que dentro de las dimensiones principales de calidad durante la relación dentista – paciente se encuentra la capacidad de generar confianza o empatía, a través de las buenas estrategias interpersonales o comunicativas. Por otro lado, Husain F, *et al* (10) respaldan lo mencionado; ya que, concluyen que los pacientes estaban satisfechos con los servicios de salud en el hospital dental, pero basándose en cuatro dimensiones estudiadas: seguridad, empatía, capacidad de respuesta y apariencia física. Por ende, la capacidad o

habilidades técnicas del proveedor de la atención profesional son esenciales para garantizar una calidad de atención en el servicio prestado; por ello, es importante capacitar al personal en cuanto a este tipo de capacidades que considere la percepción de los pacientes. Finalmente, al brindar una adecuada calidad de atención en relación a la dimensión empatía los clientes presentarán una elevada satisfacción con el servicio recibido.

Las principales limitaciones encontradas en el presente trabajo de investigación, se encuentran el lugar inadecuado para responder el cuestionario, que era en la sala de espera; así como, el tiempo reducido para que los pacientes puedan llenar ambos cuestionarios. Por otra parte, este estudio es de gran aporte, ya que, nos orienta a la mejora continua del servicio prestado en el centro de salud. Siendo importante proponer un protocolo de buenas prácticas de atención, que tenga en cuenta las necesidades y expectativas de los pacientes.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Según los resultados encontrados se concluye que:

- Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”; siendo su significancia menor de 0.05 aceptándose la hipótesis alternativa. Asimismo, se obtuvo un grado de correlación positiva moderada (0.611) entre las variables.
- Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud

“Nueva Esperanza”; siendo su significancia menor de 0.05 aceptándose la hipótesis alternativa. Asimismo, se obtuvo un grado de correlación positiva moderada (0.527) entre las variables.

- Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”; siendo su significancia menor de 0.05 aceptándose la hipótesis alternativa. Asimismo, se obtuvo un grado de correlación positiva moderada (0.559) entre las variables.
- Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”; siendo su significancia menor de 0.05 aceptándose la hipótesis alternativa. Asimismo, se obtuvo un grado de correlación positiva moderada (0.595) entre las variables.
- Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”; siendo su significancia menor de 0.05 aceptándose la hipótesis alternativa. Asimismo, se obtuvo un grado de correlación positiva moderada (0.598) entre las variables.
- Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”; siendo su significancia menor de 0.05 aceptándose la hipótesis alternativa. Asimismo, se obtuvo un grado de correlación positiva moderada (0.643) entre las variables.

## 5.2. Recomendaciones

- Se recomienda mejorar la calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”, fortaleciendo sus dimensiones a través del levantamiento de indicadores para conocer los aspectos que no están siendo bien brindados en la atención.
- Se recomienda optimizar los niveles de calidad sobre la dimensión de elementos tangibles, a través del conocimiento de brechas y necesidades en las atenciones de los usuarios, que permita mejorar las instalaciones, equipos, insumos y materiales dentales para perfeccionar la calidad de atención.
- Optimizar los canales de información y comunicación con los usuarios para lograr mejorar el proceso de atención en salud con mejores niveles de seguridad y fiabilidad.
- Reforzar al recurso humano de salud y administrativo con capacitaciones permanentes sobre la atención a los usuarios, implementar áreas de asistencia social e innovar de manera permanente con equipos tecnológicos que permitan mejorar la percepción de los usuarios, aclarando las dudas en cuanto al diagnóstico y plan de tratamiento.
- Se recomienda, la mejora continua de la calidad de atención con la finalidad de brindar una mejor atención y satisfacer las expectativas de los pacientes en su totalidad; y ajustarse a los estándares internacionales; pudiendo ser referente en atención con calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Nagappan N, John J. Patient satisfaction with the dental services offered by a dental Hospital in India. *J Indian Assoc Public Health Dent* 2014;12:297-301.
2. Luo J, Jiu P. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health* 2018; 18(15): 1-10.
3. Torres GC, León R. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de ortodoncia de una clínica dental docente peruana. *Rev. Estomatol Herediana* 2015; 25 (2): 122-32.
4. Chang WJ, Chang YH. Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care. *Journal of dental sciences* 2013; 8: 239 – 47.
5. Katre M. Assessment of the Correlation between Appointment Scheduling and Patient Satisfaction in a Pediatric Dental Setup. *International Journal of Dentistry* 2014, 2014:1-7.
6. Rashid S, Ramalingam S, Al AB, Al AH. Patients' Satisfaction with The Dental Care Provided by Dental Students. *J Ayub Med Coll Abbottabad* 2014;26(3):353–6.
7. Ali DA. Patient satisfaction in Dental Healthcare Centers. *Eur J Dent.* 2016;10(3):309-14.
8. Mthethwa S, Chabikuli N. Comparing repeat and first visit patients' satisfaction with service quality at Medunsa Oral Health Centre. *SADJ* 2016; 71 (10): 454 - 9.
9. Contreras R, Davis G, Nuñez L. Patient satisfaction and quality of emergency dental care in Chilean public health services. *J Oral Res* 2018; 7(6):236 -43.
10. Husain F, Pasiga B. Patient satisfaction level with health care quality at dental hospital of Hasanuddin University. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)* 2018; 127: 253-8.
11. Vargas S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna octubre-diciembre 2011. [Tesis Bachiller]. Tacna, Perú, 2012. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

12. Espejo D. Calidad de servicio en la atención odontológica de usuarios 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 para obtener el título de Cirujano Dentista]. Lima, Perú, 2018. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
13. Mosadeghrad AM. Healthcare service quality: Towards a broad definition. *Int J Health Care Qual Assur.* 2013;26:203–19.
14. Mosadeghrad AM. Factors influencing healthcare service quality. *Int J Health Policy Manag.* 2014;3(2):77–89.
15. Mosadeghrad AM. A conceptual framework for quality of care. *Mat Soc Med.* 2012;24:251–61.
16. Kursunluoglu E. A Review on Dimensions of Service Quality Models. *Journal of Marketing Management* 2014; 2(2):79-93.
17. Bahadori M, Raadabadi R, Ravangard D. Factors affecting dental service quality", *International Journal of Health Care Quality Assurance* 2015; 28(7):678-89.
18. Islam MS. Effective Quality Management in Dental Care Practice. *Rangpur Dental College Journal* 2014; 2(2):1-3.
19. Macarevich A, et al. User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. *Cad. Saúde Pública* 2018; 33(2):1-10.
20. Riley JL, et al. Concordance between patient satisfaction and the dentist's view: findings from the National Dental Practice-Based Research Network. *J Am Dent Assoc* 2014; 145:355-62.
21. Almeida RS, Bourliataux S, Martins M. Satisfaction measurement instruments for healthcare services users: a systematic review. *Cad Saude Pública* 2015; 31:11-25.
22. Pucca Jr. GA, Gabriel M, Araujo ME, Almeida FC. Ten years of a national oral health policy in Brazil: innovation, boldness, and numerous challenges. *J Dent Res* 2015; 94:1333-7.
23. Manriquez J, Pereira K. Satisfaction with dental care. A review of the literature. *Int J Med Surg Sci* 2018; 5(1): 32-7.
24. Peresson L. Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente. España: Universidad de Valladolid; 2007. Disponible en: <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-08/Unidad3/Mat-comple/3.C.1.pdf>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD NUEVA ESPERANZA. LIMA, 2019”

#### Estimado paciente:

Le entregamos dos cuestionarios cuyo objetivo es medir la calidad de atención y el nivel de satisfacción con el servicio brindado. Este cuestionario es aplicado por la cirujana dentista Patricia Manrique Lezama, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del grado de Magíster en Gestión de Servicios de Salud. Es de suma importancia contar con sus respuestas ya que eso permitirá conocer su percepciones y expectativas para mejorar la calidad de nuestros servicios.

Para participar usted ha sido seleccionado por azar (como en un sorteo), para garantizar una representación de todas las personas que son objetivo del estudio, por ello, son muy importantes sus respuestas. Esta encuesta le llevará completarla alrededor de 15 minutos. Además de la encuesta, se le está alcanzando otro documento (**CONSENTIMIENTO INFORMADO**) en el cual usted debe plasmar su aceptación de participar en el estudio.

Esta encuesta es completamente **VOLUNTARIA** y **CONFIDENCIAL**. Sus datos se colocarán en un registro **ANÓNIMO**. Toda la información que usted manifieste en el cuestionario se encuentra protegida por la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”).

Agradezco anticipadamente su participación.

Ante cualquier consulta, puede comunicarse con: CD. Patricia Manrique; al  
943407294

---

Nombres y apellidos:

DNI:

## ANEXO 2

### Cuestionario de calidad de Atención en el contexto de la pandemia COVID-19

A continuación, encontrará una serie de preguntas las cuales están relacionadas a la Calidad del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” en el contexto de la pandemia COVID durante el periodo Agosto – Setiembre del 2022. Le recomendamos contestar a partir de la primera impresión, sin detenerse mucho en una pregunta. Marca con una (X), la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

#### **I. DATOS GENERALES**

- 1. Sexo:**
- A. Masculino
  - B. Femenino
- 2. Edad :**
- A. 18 a 23 años
  - B. 24 a 29 años
  - C. 30 a 34 años
  - D. 35 a 40 años
  - E. 41 a 45 años

#### **II. DIMENSIONES**

Para contestar este cuestionario usted debe poner notas de 1 a 7 a cada una de las 22 preguntas que se realizan a continuación. Marque con una (X), la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

#### NOTAS:

- 1 Extremadamente malo
- 2 Muy malo
- 3 Malo
- 4 Regular
- 5 Bueno
- 6 Muy bueno
- 7 Extremadamente bueno

Ítem- P	Elemento	1	2	3	4	5	6	7
1	El equipo del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.							
2	El servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables.							
3	La información sobre salud bucal entregada por el equipo del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” es clara y sin tecnicismos.							
4	El servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales.							
5	El servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada.							
6	El servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se le realizará.							
7	El servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” realiza muy bien sus tratamientos dentales.							
8	Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” muestra interés para solucionar su problema.							
9	Todo el equipo del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” le entrega una atención oportuna y eficiente.							
10	El sistema de atención del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” está hecho para entregarle un buen servicio.							
11	En el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” cumplen							

	oportunamente con sus demandas de atención.							
12	El equipo del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamientos dentales en sus siguientes citas.							
13	Las citas que le programan en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” para su tratamiento dental, según usted son suficientes.							
14	El equipo del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” está siempre dispuesto a ayudarlo.							
15	El equipo del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes.							
16	El comportamiento del equipo del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” le transmite a usted confianza.							
17	Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”							
18	El equipo del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” es amable con usted.							
19	El equipo del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención.							
20	El equipo del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” tiene la misma calidad de atención todo el tiempo.							
21	El equipo del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” tiene una estrecha relación con sus pacientes.							
22	Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”							

### ANEXO 3

#### Cuestionario de satisfacción del paciente en el contexto de la pandemia COVID-19

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
<b>Trato personal</b>					
1.- ¿Cómo se siente con la atención recibida por parte de la recepción del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”?					
2.- ¿Cómo se siente con la asesoría que brinda el dentista del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” que lo atendió?					
3.- ¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del dentista del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza” que lo viene atendiendo?					
<b>Eficacia</b>					
4.- ¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de duración de la consulta recibida en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”?					
5.- ¿Se siente satisfecho con el servicio recibido en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”?					
<b>Información</b>					
6.- ¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”?					
7.- ¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”?					
<b>Accesibilidad y oportunidad</b>					

8.- ¿Cómo se siente con respecto al horario de atención del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”?					
9.- ¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de espera para la atención en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”?					
<b>Seguridad y privacidad</b>					
10.- ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”?					
11.- ¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”?					
<b>Instalaciones, equipos y materiales</b>					
12.- ¿Se siente satisfecho con las instalaciones del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”?					
13.- ¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los equipos del servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”?					
14.- ¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”?					
<b>Atención general</b>					
15.- En términos generales, ¿Cómo se siente con la atención recibida y los servicios prestados en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”?					
<b>Puntos</b>	1	2	3	4	5

## ANEXO 4

### PRUEBA DE CROMBACH: CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	SUMATORIA	
	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	83
2	5	6	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	6	5	6	4	5	3	5	4	101	
3	5	5	6	5	7	5	5	6	6	5	7	6	5	6	6	7	6	6	5	5	7	6	127	
4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	70	
5	5	5	6	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3	3	93	
6	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	94	
7	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	3	4	73	
8	4	5	5	4	4	5	5	7	5	6	6	5	6	5	5	6	7	6	6	5	5	6	118	
9	4	4	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	92	
10	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	73	
11	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	71	
12	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	83	
13	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	1	3	4	3	2	61	
14	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	98	
15	5	4	4	5	6	5	6	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	102	
16	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	63	
152	3	2	2	3	3	2	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2	2	46	
153	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	4	70	
154	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4	69	
155	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	84	
156	5	4	4	5	5	4	4	3	5	6	4	4	5	4	5	5	6	5	6	5	4	4	102	
varian	0.71	1	1.04	1.28	1.45	1.78	1.73	2.04	1.68	2.06	2.03	1.1	1.25	1.35	1.31	1.32	1.64	1.88	1.64	1.32	1.42	1.33	32.36	430.5

k = Numero de ítems =22

$\sum v_i$  Sumatoria de varianza de cada uno)

$\sum v_t$  (varianza total)

$\alpha$  alfa 0.969

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left( 1 - \frac{\sum v_i}{\sum v_t} \right)$$

$$\alpha = \frac{22}{22 - 1} \left( 1 - \frac{32.36}{430.5} \right)$$

$$\alpha = 0.969$$

El  $\alpha = 0.969$  significa el grado de confiabilidad de los instrumentos de la investigación.

## ANEXO 5

### PRUEBA DE CROMBACH: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	Trato de Personal			Eficacia		Información		Accesibilidad y oportunidad		Seguridad y Privacidad		Instalaciones, equipos y materiales			Atención General	SUMATORIA	
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15		
1	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	45
2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	55
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
4	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	31
5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	49
6	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	53
7	2	1	1	2	1	1	2	4	3	2	3	2	1	2	2	1	30
8	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	65
9	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	54
10	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	52
11	3	2	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	1	2	1	2	28
12	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	39
13	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	23
14	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	56
145	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	53
146	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	63
147	3	3	4	3	2	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	55
148	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	64
149	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	64
150	4	3	3	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	56
151	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	61
152	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	56
153	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	3	34
154	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	58
155	5	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	53
156	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	58
VAR.F	0.5261341	0.7558761	1.1158777	1.0251068	1.18524	1.0635684	1.1725838	0.8775477	0.7884615	1.1424638	1.0316815	1.0294214	1.0111967	1.1211374	0.8489481	14.7	142.5

k = Numero de ítems =15

$\sum v_i$  Sumatoria de varianza de cada uno)

$\sum v_t$  (varianza total)

$\alpha$  alfa 0.961

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum v_i}{\sum v_t}\right)$$

$$\alpha = \frac{15}{15-1} \left(1 - \frac{14.7}{142.5}\right)$$

$$\alpha = 0.961$$

El  $\alpha = 0.961$  significa el grado de confiabilidad de los instrumentos de la investigación.

## ANEXO 6

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

siendo:

S = la sumatoria de si

si = Valor asignado por el juez i,

n = Número de jueces

c = Número de valores de la escala de valoración (2. en este caso)

CRITERIO: PERTINENCIA												
Nº	S	suma de "si"	Nº JUECES	C	Nº valores	ITEMNS	J1	J2	J3	J4	J5	V DE AIKEN
1	4	5	2	1	1	1	0	1	1	1	0.8	
2	5	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
3	5	5	2	3	1	1	1	1	1	1	1	
4	5	5	2	4	1	1	1	1	1	1	1	
5	5	5	2	5	1	1	1	1	1	1	1	
6	3	5	2	6	1	1	0	0	1	1	0.6	
7	4	5	2	7	1	1	1	0	1	1	0.8	
8	3	5	2	8	1	1	0	0	1	1	0.6	
9	5	5	2	9	1	1	1	1	1	1	1	
10	4	5	2	10	1	1	1	1	0	1	0.8	
11	4	5	2	11	1	1	1	0	1	1	0.8	
12	3	5	2	12	1	1	0	1	0	1	0.6	
13	3	5	2	13	1	1	0	1	0	1	0.6	
14	5	5	2	14	1	1	1	1	1	1	1	
15	3	5	2	15	1	1	0	0	1	1	0.6	
16	5	5	2	16	1	1	1	1	1	1	1	
17	5	5	2	17	1	1	1	1	1	1	1	
18	4	5	2	18	1	1	1	1	1	0	0.8	
25	4	5	2	25	1	1	1	1	0	1	0.8	
26	4	5	2	26	1	1	1	1	0	1	0.8	
27	4	5	2	27	1	1	0	1	1	1	0.8	
28	4	5	2	28	1	1	1	0	1	1	0.8	
29	5	5	2	29	1	1	1	1	1	1	1	
30	4	5	2	30	1	1	1	0	1	1	0.8	
31	5	5	2	31	1	1	1	1	1	1	1	
32	4	5	2	32	1	1	0	1	1	1	0.8	
33	3	5	2	33	1	1	0	1	0	1	0.6	
34	5	5	2	34	1	1	1	1	1	1	1	
35	5	5	2	35	1	1	1	1	1	1	1	
36	5	5	2	36	1	1	1	1	1	1	1	
37	5	5	2	37	1	1	1	1	1	1	1	
Coeficiente =				0.85946								

## ANEXO 7

CRITERIO: RELEVANCIA										
Nº	S <sub>suma de "si"</sub>	N Nº JUECES	C Nº valores	ITEMNS	J1	J2	J3	J4	J5	V DE AIKEN
1	4	5	2	1	1	1	0	1	1	0.8
2	5	5	2	2	1	1	1	1	1	1
3	3	5	2	3	1	1	0	1	0	0.6
4	4	5	2	4	1	1	1	0	1	0.8
5	5	5	2	5	1	1	1	1	1	1
6	5	5	2	6	1	1	1	1	1	1
7	5	5	2	7	1	1	1	1	1	1
8	4	5	2	8	1	1	0	1	1	0.8
9	3	5	2	9	1	1	0	1	0	0.6
10	5	5	2	10	1	1	1	1	1	1
11	4	5	2	11	1	1	1	0	1	0.8
12	5	5	2	12	1	1	1	1	1	1
13	5	5	2	13	1	1	1	1	1	1
14	5	5	2	14	1	1	1	1	1	1
15	4	5	2	15	1	1	0	1	1	0.8
16	4	5	2	16	1	1	1	0	1	0.8
25	5	5	2	25	1	1	1	1	1	1
26	5	5	2	26	1	1	1	1	1	1
27	4	5	2	27	1	1	1	1	0	0.8
28	5	5	2	28	1	1	1	1	1	1
29	4	5	2	29	1	1	0	1	1	0.8
30	5	5	2	30	1	1	1	1	1	1
31	5	5	2	31	1	1	1	1	1	1
32	5	5	2	32	1	1	1	1	1	1
33	5	5	2	33	1	1	1	1	1	1
34	5	5	2	34	1	1	1	1	1	1
35	4	5	2	35	1	1	1	1	0	0.8
36	5	5	2	36	1	1	1	1	1	1
37	3	5	2	37	1	1	0	0	1	0.6
COEFICIENTE =			0.902702703							

## ANEXO 8

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

siendo:

S = la sumatoria de si

s<sub>i</sub> = Valor asignado por el juez i,

n = Número de jueces

c = Número de valores de la escala de valoración (2. en este caso)

CRITERIO: CLARIDAD											
Nº	S suma de "si"	N Nº JUECES	C Nº valores	ITEMNS	J1	J2	J3	J4	J5	V DE AIKEN	
1	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	
2	5	5	2	2	1	1	1	1	1	1	
3	5	5	2	3	1	1	1	1	1	1	
4	4	5	2	4	1	1	0	1	1	0.8	
5	5	5	2	5	1	1	1	1	1	1	
6	4	5	2	6	1	1	1	0	1	0.8	
7	5	5	2	7	1	1	1	1	1	1	
8	4	5	2	8	1	1	1	1	0	0.8	
9	5	5	2	9	1	1	1	1	1	1	
10	5	5	2	10	1	1	1	1	1	1	
11	5	5	2	11	1	1	1	1	1	1	
12	4	5	2	12	1	1	1	0	1	0.8	
13	4	5	2	13	1	1	0	1	1	0.8	
14	5	5	2	14	1	1	1	1	1	1	
15	4	5	2	15	1	1	1	1	0	0.8	
16	5	5	2	16	1	1	1	1	1	1	
23	5	5	2	23	1	1	1	1	1	1	
24	4	5	2	24	1	1	0	1	1	0.8	
25	5	5	2	25	1	1	1	1	1	1	
26	4	5	2	26	1	1	1	0	1	0.8	
27	5	5	2	27	1	1	1	1	1	1	
28	5	5	2	28	1	1	1	1	1	1	
29	4	5	2	29	1	1	1	1	0	0.8	
30	4	5	2	30	1	1	1	1	0	0.8	
31	5	5	2	31	1	1	1	1	1	1	
32	4	5	2	32	1	1	0	1	1	0.8	
33	4	5	2	33	1	1	1	0	1	0.8	
34	5	5	2	34	1	1	1	1	1	1	
35	4	5	2	35	1	1	1	1	0	0.8	
36	5	5	2	36	1	1	1	1	1	1	
37	5	5	2	37	1	1	1	1	1	1	
COEFICIENTE			0.908108108								

<	>	PERTINENCIA	RELEVANCIA	<b>CLARIDAD</b>	RESUMEN	+
---	---	-------------	------------	-----------------	---------	---

COEFICIENTE DE PERTINENCIA 0.859454  
 COEFICIENTE DE RELEVANCIA 0.9027027  
 COEFICIENTE DE CLARIDAD 0.90810811  
 COEFICIENTE TOTAL 0.89008827

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>Problema Principal:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”?</p> <p><b>Formulación de problemas específicos:</b></p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”. Lima, 2022.</p>	<p><b>General:</b></p> <p><b>H1:</b> La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Calidad de atención</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos Tangibles.</li> <li>• Fiabilidad.</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION:</b></p> <p>Aplicada y de alcance correlacional.</p> <p><b>METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p><b>METODO:</b> Hipotético – deductivo. <b>DISEÑO:</b> Observacional, y de corte transversal</p>

<p>1. ¿Cuál será la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud Nueva Esperanza?</p> <p>2. ¿Cuál será la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud Nueva Esperanza?</p>	<p><b>Objetivos</b></p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>. Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza.</p> <p>. Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza.</p>	<p><b>H0:</b> La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”.</p> <p><b>Específica:</b></p> <p>1. Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato personal</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Información</li> <li>• Accesibilidad y oportunidad</li> <li>• Seguridad y privacidad</li> <li>• Instalaciones, equipos, materiales</li> <li>• Atención general</li> </ul>	<p><b>POBLACION Y MUESTRA</b></p> <p>Constituido por 200 usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza”; en el periodo de Agosto - Setiembre del año 2022.</p> <p>Para el cálculo del tamaño muestral se aplicó la fórmula de estimación de una proporción; y se tomaron los datos del artículo base <sup>(3)</sup>.</p> <p>Se obtuvo un tamaño muestra de 152 usuarios a ser evaluados para el presente estudio. Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia.</p>
--	---	--	---	--

<p>3. ¿Cuál será la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud Nueva Esperanza?</p>	<p>. Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza.</p>	<p>centro de salud “Nueva Esperanza. 2. Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud</p>		
<p>4. ¿Cuál será la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud Nueva Esperanza?</p>	<p>. Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza.</p>	<p>“Nueva Esperanza. 3. Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de</p>		

<p>5. ¿Cuál será la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud Nueva Esperanza?</p>	<p>usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza.</p>	<p>odontología del centro de salud “Nueva Esperanza.</p> <p>4. Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud “Nueva Esperanza.</p> <p>5. Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de</p>		
--	---	--	--	--

		odontología del centro de salud “Nueva Esperanza.		
--	--	---	--	--