



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de la **TESIS** cuyo título es:

**"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
ODONTOLÓGICO EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE
ATENCIÓN EN LA PROVINCIA DE ICA- PERÚ 2022"**

Presentado por:

MAYAUTE ARCE LAURA MARIA CECILIA

De la MAESTRÍA EN ODONTOLOGÍA.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 5%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 04 de febrero de 2026.

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. MARIO GUSTAVO REYES MEJÍA
DIRECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de odontología



TESIS

**Calidad de atención y satisfacción del servicio odontológico en
establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de
Ica- Perú 2022**

LINEA DE INVESTIGACION

Salud pública y conservación del medio ambiente.

AUTOR:

MAYAUTE ARCE LAURA MARIA CECILIA

GRADO ACADEMICO A OBTENER: MAESTRO

Ica – Perú

2026

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor incondicional, paciencia y apoyo en cada etapa de mi vida. Gracias por enseñarme con su ejemplo que el esfuerzo, la perseverancia y la honestidad son la base para alcanzar cualquier meta. Este trabajo es también suyo, porque sin ustedes no habría sido posible.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a agradecer a Dios por todas sus bondades que me brindó, por ser soporte en mis días malos.

A mi Asesor el Dr. Arnaldo Huamani Yupanqui por brindarme sus conocimientos en esta etapa.

A mis docentes de la Maestría de Odontología de la universidad San Luis Gonzaga por haberme formado para ser una profesional de éxito.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Antecedentes	11
1.2 Realidad problemática:	21
1.3 Justificación e importancia	21
1.3.1 Justificación:	21
1.4 Objetivos de la investigación	22
1.4.1 Objetivo general	22
1.4.2 Objetivos específicos:	22
1.5 Capítulos	23
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	24
2.1. Enfoque de la investigación	24
2.2 Tipo, nivel y diseño de investigación	24
2.2.1 Tipo de investigación	24
2.2.2 Diseño de investigación	24
2.2.3 Nivel de investigación	24
2.3 Población y muestra	24
2.3.1 Población de estudio	24
2.3.2 Muestra	25
2.4 Técnicas de recolección de datos	25
2.5 Instrumento de recolección de datos	26
Cuestionario de Calidad de atención en el servicio odontológico, se conformó por 9 ítems valorados de 1 a 5 cada uno de los ítems, que iban desde total mente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.	26
Cuestionario Satisfacción del usuario del servicio odontológico, se conformó con 6 dimensiones, satisfacción global, atención odontológica, personal administrativo, instalaciones, organización satisfacción global, su grado de satisfacción 0 equivale a nada satisfecho y 10 sería totalmente satisfecho, la mínima calificación es 0 y la máxima es 10 (escala de Likert)	26
2.6 Variables de investigación	26
2.6.1 Identificación de las variables	26
III. RESULTADOS	27

3.1.	Presentación e interpretación de resultados	27
IV.	DISCUSIÓN	35
V.	CONCLUSIONES	38
VI.	RECOMENDACIONES	39
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
VIII.	ANEXO	43
	ANEXO 1: Ficha de recolección de datos	43
	ANEXO 2	46
	Consentimiento informado	46
	ANEXO 3	47
	ANEXO 4	52
	ANEXO 5	53
	ANEXO 5	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Datos demográficos por edad y sexo de los pacientes del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022_____	27
Tabla N°2: Calidad de atención en los establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica en 2022 _____	27
Tabla N°3: Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica _____	28
Tabla N°4: Satisfacción del personal administrativo en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica. _____	28
Tabla N°5: Satisfacción de las instalaciones en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica _____	29
Tabla N°6: Satisfacción de la organización de los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica _____	29
Tabla N°7: Calidad de la atención y satisfacción de la atención odontológica en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú en 2022 _____	30
Tabla N°8: Calidad de la atención y satisfacción del personal administrativo en el servicio odontológico en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú en 2022	30
Tabla N°9: Calidad de la atención y satisfacción de las instalaciones del servicio odontológico en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú en 2022	31
Tabla N°10: Calidad de la atención y satisfacción de la organización del servicio odontológico en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú en 2022	31

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura N°1: Datos demográficos por edad y sexo de los pacientes del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú 2022</i>	<i>47</i>
<i>Figura N°2: Calidad de atención en los establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica en 2022</i>	<i>47</i>
<i>Figura N°3: Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica.</i>	<i>48</i>
<i>Figura N°4: Satisfacción del personal administrativo en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica</i>	<i>48</i>
<i>Figura N°5: Satisfacción de las instalaciones en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica</i>	<i>49</i>
<i>Figura N°6: Satisfacción de la organización de los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica</i>	<i>49</i>
<i>Figura N°7: Calidad de la atención y satisfacción de la atención odontológica en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú en 2022</i>	<i>50</i>
<i>Figura N°8: Calidad de la atención y satisfacción del personal administrativo en el servicio odontológico en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú en 2022</i>	<i>50</i>
<i>Figura N°9: Calidad de la atención y satisfacción de las instalaciones del servicio odontológico en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú en 2022</i>	<i>51</i>
<i>Figura N°10: Calidad de la atención y satisfacción de la organización del servicio odontológico en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú en 2022</i>	<i>51</i>

RESUMEN

OBJETIVO: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022.

METODLOGIA: El tipo de investigación transversal, analítico, observacional, nivel relacional, diseño no experimental; la muestra a 96 participantes de dos establecimientos del primer nivel de atención. La información recolectada luego se trasladó en una base de datos que se elaboró en el programa estadístico informático SPSS.

RESULTADOS: La calidad de la atención odontológica se determinó como buena en el 76%, mientras que hubo el 24% de los pacientes que mencionaron una mala atención.

CONCLUSIONES:

Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del servicio odontológico; Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de la atención en el servicio odontológico; No existe relación entre calidad de atención y satisfacción de la atención del personal administrativo; Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de las instalaciones del servicio odontológico; Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de la organización del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022

Palabras claves: Calidad de atención odontológica, satisfacción del paciente, servicio de salud primaria, personal administrativo, instalaciones del servicio, organización.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To determine the relationship between quality of care and satisfaction with dental services in primary care facilities in the province of Ica, Peru, 2022.

METHODS: The research was cross-sectional, analytical, observational, relational, and non-experimental in design. The sample included 96 participants from two primary care facilities. The information collected was then entered into a database created using the SPSS statistical software.

RESULTS: The quality of dental care was determined to be good in 76% of patients, while 24% of patients reported poor care.

CONCLUSIONS:

There is a relationship between quality of care and satisfaction with dental services; There is a relationship between quality of care and satisfaction with care in dental services; There is no relationship between quality of care and satisfaction with administrative staff care; There is a relationship between quality of care and satisfaction with dental service facilities; There is a relationship between the quality of care and satisfaction with the organization of dental services in primary care facilities in the province of Ica, Peru 2022

Keywords: Quality of dental care, patient satisfaction, primary health service, administrative staff, service facilities, organization.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes:

Antecedentes internacionales

Hurel C. Cabrera G. (2023) en su investigación denominada satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud de la zona urbana de Cuenca, Ecuador en el año 2023, cuyo objetivo tuvo identificar el grado de satisfacción de los pacientes durante el periodo Octubre del 2021 y febrero 2022. La metodología usada es un estudio descriptivo, cuantitativo, de corte transversal, que tuvo como instrumento la encuesta SERVQUAL que consta de 44 preguntas, teniendo 428 participantes. Entre sus resultados se obtuvo que existe insatisfacción por parte de los pacientes en un 75%, entre los rangos de edad el grupo de 51-60 años el 88,89% estuvo insatisfecho, según el nivel educativo el grupo insatisfecho mayoritario el 83.84% tiene nivel primario seguido de nivel superior universitario 75.34%, según el número de citas se encontraron insatisfechos en la primera cita en un 85.90%, seguido en un 72.57% en la segunda cita. Concluyendo que, en el centro de salud, en el servicio odontológico hay insatisfacción por parte de sus usuarios.(1)

Henríquez R. (2022) en su estudio de la calidad de vida relacionada con la salud oral y grado de satisfacción de las usuarias del sexo femenino que participan en el programa odontológico “Más sonrisas para Chile” en la comunidad de San Pedro, que tuvo el objetivo de valorar la relación de la calidad de vida y el grado de satisfacción en la atención odontológica, realizado en el año 2018. La metodología utilizada fue un estudio descriptivo, transversal, cuantitativo, nivel correlacional, y diseño no experimental, contó con la participación de 120 participantes de sexo femenino, el instrumento utilizado fue la encuesta donde midieron las variables sociodemográficas y antecedentes en la salud bucal, para evaluar la calidad de vida en la salud bucal se utilizó la escala Oral Health Impact Profile. Los resultados en el aspecto de la calidad de vida en la salud oral luego de participar en el programa odontológico hubo una influencia del 33% tipo moderado, el 50% afectación leve. Los aspectos que mejoraron luego de tener atención odontológica fue el malestar psicológico y el dolor físico. Concluyendo que el programa de salud oral mejora la calidad de vida, disminuyendo el nivel de afectación en la salud oral, presentando un nivel de satisfacción alto. (2)

Zelocuatecatl A. Ávila H. Caballero I. (2019) en su estudio actitudes y prácticas ante la búsqueda de atención odontológica en personas de la ciudad de México en el año 2019, fue realizado con el objetivo de determinar las practicas que ven las personas para buscar un servicio odontológico. Su metodología fue un estudio cualitativo, donde los participantes fueron personas entre 18 a 60 años, donde se indagó sobre las alternativas usadas, el uso del

sistema de salud, la experiencia de su atención en la salud bucal, y la búsqueda de atención. Los resultados que se obtuvieron fue la poca búsqueda de la prevención en la salud bucal, el principal motivo de buscar una atención odontológica es la presencia del dolor y si éste es controlado la atención se detiene en muchas ocasiones, existe una gran proporción que busca alternativas antes de buscar a un dentista como remedios caseros, se auto medican, buscan en internet y familiares; el motivo para detener la atención en la salud bucal es por la razón económica y falta de tiempo, así como también experiencias anteriores que fueron negativas, por último, el bajo nivel de la calidad de la atención odontológica. Concluyendo que la prevención está relacionada con los factores vividos por el paciente tanto en el tipo de la atención odontológica y el sistema de salud.(3)

Antecedentes nacionales

Carvallo C. (2022) en su estudio realizado con el objetivo de identificar las actitudes y comportamiento de estudiantes universitarios de la escuela de ciencias de la salud de una universidad privada de Chiclayo en el año 2022. Con la metodología de ser un estudio descriptivo, de corte transversal, donde utilizo como instrumento online con preguntas tipo Likert que contaba con dos dimensiones una de actitudes y una de comportamiento. Teniendo como resultados que los estudiantes de ciencias de la salud presentan unas actitudes inadecuadas en la salud bucal en un 37.79% y en un 54.58% los estudiantes presentan un comportamiento moderado sobre la salud bucal, al comparar las escuelas profesionales se encontró diferencia estadísticamente significativa. Llegando a la conclusión que los estudiantes presentan inadecuadas actitudes y comportamiento moderado sobre la salud bucal.(4)

Panta K. (2022) en su estudio de nivel de conocimiento y actitud sobre salud bucal durante la etapa de gestación en pacientes de un Hospital de la ciudad de Lima, Perú en el año 2022, teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre el conocimiento y las actitudes sobre la salud oral en gestantes del Hospital María Auxiliadora. La metodología es un estudio no experimental, cuantitativo y transversal, como muestra de obtuvo 304 embarazadas, ante una población de 1440 gestantes, el instrumento utilizado fue la entrevista. Los resultados fueron que el nivel de conocimiento sobre la salud oral fue regular en un 39.1%, un buen nivel de conocimiento fue 31.9%. con respecto a la actitud ante el cuidado de la salud bucal, una actitud alta en un 35.5%, una actitud normal fue en un 34.2%, así mismo, se obtuvo una relación estadísticamente significativa entre el nivel de conocimiento y la actitud ante la salud oral durante la etapa de embarazo con un coeficiente de correlación Rho de Spearman con un 0.630 de un nivel moderado, estableciendo que un nivel de conocimiento alto mejora la actitud ante el cuidado de salud bucal.(5)

Guzmán A. (2020) en su investigación que realizó con el objetivo de identificar la relación entre la calidad de atención en servicio dental y la satisfacción de los pacientes en la temporada de la pandemia COVID -19 en el centro de Salud de Arequipa, Perú en el año 2021. La metodología utilizada fue una investigación descriptiva, no experimental, transversal, prospectivo, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia y fue conformada por 100 participantes, donde se utilizó como técnica la encuesta SERVQHOS que fue modificada de 18 preguntas. El resultado fue el 32% de los participantes presentaron satisfacción y un 10% muy satisfechos y la mayoría en la pandemia COVID -19 la atención bucal en el centro de salud de Arequipa el 58% presentó insatisfacción. Llegando a la conclusión que la calidad de atención dental fue insatisfecha en la mayoría de la población.(6)

Herrera K. (2020) Se realizó un estudio no experimental de corte transversal cuyo objetivo fue lograr crear una estrategia para gestión de la calidad en el servicio de odontología y así poder brindar una mejor atención hacia los pacientes, esta investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz en el departamento de Chiclayo, Perú, tuvo como muestra 96 participantes teniendo como instrumento una encuesta Serqual, una de las más utilizadas por diferentes organizaciones prestadoras de servicio, cuenta con 21 preguntas la cual evalúa 5 dimensiones entre ellas la fiabilidad, la capacidad de respuesta, el aspecto de seguridad, el grado de empatía y tangibilidad en infraestructura, trabajadores y medios informativos, la encuesta utilizada contó con validez y confiabilidad alta para evaluar calidad de servicios en salubridad. Entre sus resultados el aspecto de tangibilidad tuvo un buen grado de satisfacción teniendo en cuenta que deber mejorar algunos sectores, con un 58% se mostró que con respecto a la fiabilidad existe una insatisfacción en la atención del servicio odontológico, finalmente al evaluar la capacidad de respuesta al respecto a la igualdad en la atención, la organización, y la disposición de los servicios brindados se encuentra muy afectada. Llegando a la conclusión en esta investigación que el estado del servicio odontológico con respecto en su calidad de atención brindada se encuentra con muchas deficiencias y esto se ve reflejado en el grado de insatisfacción de los pacientes, por lo cual se elabora una estrategia de gestión para implementarla en diferentes etapas y tomar acciones ya sea a corto, mediano y largo plazo, como mejorar el mantenimiento de la infraestructura en general, brindar capacitaciones periódicas al personal de salud y formular un protocolo de atención.(7)

Renteria J, Valiente Z. (2019) En la investigación realizada de tipo descriptivo y de corte transversal realizada en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019 con el objetivo de lograr determinar el grado de calidad de atención en pacientes de un Centro especializado en educación odontológica, durante los meses de mayo y julio, estuvo conformado por 260 pacientes como población que cumplieron diferentes criterios de inclusión, a ellos se les realizó un cuestionario que fue adaptado según la escala de Serqual, el cual fue validado y

analizado por un juicio de expertos y fue aceptada de manera cuantitativa. El tiempo que se le brindó a cada paciente en poder realizar su cuestionario fue de 10 minutos, previamente cada uno fue informado ser el objetivo y la información detallada del estudio brindando su consentimiento informado como participante; entre los resultados se tuvo que un 74% se encuentra muy satisfecho en la calidad de atención de los pacientes, seguido de un 25% que se encuentra satisfecho y por último un 1% se mostró indiferente. Con respecto a los datos demográficos, el 71% del sexo masculino se encontró con mayor satisfacción en la atención, llegando a la conclusión que si existe un muy buen nivel de calidad de atención ya que se cuenta con un mayor porcentaje de aceptación por parte de los participantes. (8)

García C. (2021) en su investigación con el objetivo de relacionar el grado de satisfacción y la calidad de atención odontológica recibida en un centro odontológico Flores de Morrope, en la ciudad de Pimentel en el departamento de Chiclayo. En la metodología realizó un estudio descriptivo, no experimental, enfoque cuantitativo y corte transversal. Los resultados evidenciaron que el 26.3% presentó un índice alto en el grado de satisfacción en relación con la calidad de atención odontológica, en la perspectiva de la calidad fue muy buena en un 66.3%, donde se identificó elementos importantes para esta satisfacción en la atención como el equipamiento, las instalaciones, así como también la veracidad y la capacidad de atención del centro odontológico. Concluyendo que la calidad en la atención bucal tiene un impacto significativo en el grado de satisfacción de los pacientes atendidos. (9)

Fuentes E. (2019) en su investigación calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes que acuden a la posta de San Bartolomé ubicado en la ciudad de Huacho en el año 2019 con el objetivo de determinar la relación entre ambas variables. La metodología utilizada fue un estudio descriptivo, no experimental, de corte transversal, utilizando el Chi cuadrado de Pearson para verificar la hipótesis, la muestra fue conformada por 100 participantes y la técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados obtenidos fue que el 62.8% de los pacientes entrevistados opinan que reciben mala calidad de atención odontológica, seguido de 30.41% de regular calidad, al consultar la capacidad de respuesta el 81.8% opina que es de mala calidad y una minoría el 18.2% opina que es de regular calidad, la seguridad de igual manera el 62.24% es de mala calidad, la empatía recibida en la atención odontológica ya que no resuelven sus quejas o reclamos considerando en un 60.81% que es de mala calidad, con respecto a la satisfacción del participante el 83.1% estuvo poco satisfecho y solo un 16.9 % dijo estar muy satisfecho. Concluyendo que existe relación entre la calidad de la atención odontológica y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos, su relación es directa y moderada.(10)

Martínez D, Ayala M, Villatoro A. (2019) Se realizó un estudio mediante scoping review, con el objetivo de incorporar la satisfacción de los pacientes entre las organizaciones prestadoras

de salud, considerando que un factor importante para lograr un mejor crecimiento como profesional de salud, brindar una mejor consulta en servicio odontológico y determinar cuáles son los factores que determinan el grado de satisfacción de los pacientes; para llevar a cabo esta investigación se utilizaron palabras claves, se determinó las bases de datos a utilizar y estrategias de búsqueda, teniendo en cuenta criterios de inclusión y exclusión, así se incluyó 31 artículos de 19 países, entre los resultados de los factores determinantes se halló que el 90,32% son los factores interpersonales del profesional cirujano dentista como la principal variable, seguido de un 51,61% que se atribuye en la calidad del tratamiento brindado en la consulta odontológica, mientras que el 48,38% se atribuye a la conveniencia, un 45,16% se da por las relaciones interpersonales del personal, el 41,93% al manejo de dolor, 32,25% a las facilidades que brinda y un por ultimo un 29,03% lo atribuye a los costos. Teniendo como conclusión que el grado de satisfacción en la atención odontológica se relaciona con los factores que el paciente percibe durante el transcurso de sus diferentes consultas, y muchos factores siguen siendo vigentes y de gran importancia como las relaciones interpersonales del profesional dentista y a la comunicación en dentista – paciente, también el poco tiempo de espera, el brindar un manejo de dolor adecuado y el costo económico se debe ver reflejado en el beneficio recibido. (11)

Paucar R, Arestegui T. (2022) El objetivo de la investigación de determinar la atención odontológica en la calidad de vida relacionada con la salud oral de pacientes del Puesto de Salud Marianne Preuss de Stark, Lima La investigación fue descriptivo Transversal, La muestra estuvo conformada por 176 adultos se relaciona directamente con la percepción del usuario sobre el trato recibido, los componentes que influyeron en la percepción de la satisfacción fueron la atención personalizada, oportuna comunicación asertiva y concluye: que está relacionado la atención odontológica y la salud oral además de la calidad de vida.(12)

Vidalón G. (2017) En el estudio realizado con el propósito de conocer el nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui, San Juan de Lurigancho, distrito de Lima, Perú. Su metodología de la investigación fue de tipo descriptivo, prospectivo y transversal. Para ello se obtuvo una muestra de 226 pacientes en la cual se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado aplicado en investigaciones anteriores. Los resultados obtenidos para medir el nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica indicaron que los pacientes estuvieron Satisfechos en un 66,7%, seguido por Indistinto 22,2% e Insatisfecho en 11,1%. Estos indicadores de Satisfacción fueron acerca de la tecnología de los equipos odontológicos 50,4%), la apariencia en uniforme y limpieza del personal (52,7%), el interés del personal por cumplir lo ofrecido (45,6%), la información que los doctores proporcionan sobre el tratamiento (58,8%), la confianza que el personal le transmite (54,9%), la amabilidad del personal (49,6%), la preparación del personal

(60,6%), la preparación del doctor (50,4%), el trato personalizado (47,3%), la capacidad del personal para comprender sus necesidades (42,5%), la duración de la atención que le han dado (50,0%) y el trato y servicio que se le ha dado (63,7%). En conclusión, se encontró un nivel favorable de satisfacción en la calidad de atención en los servicios de odontología y los diferentes establecimientos de la Microred tuvieron niveles de satisfacción similares. (13)

Espejo D. (2017) Se realizó una investigación con el objetivo de evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017. El estudio fue de diseño de estudio descriptivo, observacional y de corte transversal. Se incluyeron 100 pacientes que pertenecían a la Clínica y 100 pacientes del Hospital en el mes de noviembre del año 2017. Se utilizó la encuesta con escala Servqual para medir la calidad de servicio en la atención odontológica, mediante la diferencia entre satisfacción y expectativa. Entre sus resultados el estudio demostró que todas las dimensiones de escala Servqual evaluadas en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia 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. Llegando a la conclusión que se encontró que la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes 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.(14)

Rodriguez D. (2018) En un estudio realizado con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017. El tipo de investigación fue descriptivo, con un diseño no experimental, con corte transversal. La muestra estuvo conformada por 204 pacientes y se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento de se utilizó fue el cuestionario SERVQUAL adaptado al ámbito odontológico y modificado para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, el cual consta de dos apartados, el primero recolecta la información referida a las expectativas de los pacientes y el segundo, recolecta la información referida a las percepciones. Cada uno a su vez contiene 22 ítems, con

una valoración del 1 al 7. Después del procesamiento de la información haciendo uso de la estadística descriptiva se obtuvo un nivel de satisfacción desfavorable de 46.6%, en todas las dimensiones teniendo un 40.7% en el aspecto fiabilidad, un 45.6% en el aspecto capacidad de respuesta, un 47.1% en el aspecto seguridad, un 46.1% en el aspecto empatía y un 45.6% en aspectos tangibles. Concluyendo que el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017 fue desfavorable.(15)

Jesús F. (2017) Se considera que en estos últimos años el tema de la Calidad de Atención en los servicios odontológicos es de suma importancia no solo para los establecimientos públicos, sino también para los servicios privados. En efecto, la calidad de atención odontológica debe ser vista como un derecho de la salud, en tanto y cuanto sea está satisfecha por los usuarios externos. En un estudio se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en un centro de salud. Su población estuvo conformada por los usuarios externos o pacientes que asistieron al servicio dental en un Centro de Salud ubicado en Chorrillos en lapso de tiempo de dos meses entre abril y mayo, encuestándose a 110 personas. Los resultados encontrados evidenciaron las dos variables son estadísticamente significativas, donde se obtuvo una frecuencia más elevada de 42.7% de la satisfacción por parte de los usuarios, correspondiente a 47 personas encuestadas. Concluyendo que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el centro de salud “Delicias de Villa” chorrillos. Por tanto se determinó que es necesario que la gestión pública en salud debe darle mayor importancia al tema de la calidad de atención en los centros de salud del distrito de Chorrillos, implementando estrategias como capacitación al personal, sensibilización a la población y promover un área exclusiva para las futuras investigaciones.(16)

Enciso R, Lizarbe J. (2021) Esta investigación tuvo como propósito analizar la relación entre los indicadores de gestión de la calidad en la atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología en el establecimiento de salud I-2 Simbilá, Piura, durante el año 2021. El estudio fue de enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional, transversal y no experimental. La muestra estuvo conformada por 253 usuarios que acudieron al servicio odontológico y que cumplían con los criterios establecidos para su inclusión. Para la recolección de datos se empleó un cuestionario de 31 ítems. Los resultados mostraron una relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, con un valor p de 0.000. En cuanto a las dimensiones evaluadas de la calidad, los elementos tangibles presentaron un nivel bajo (81.8%), mientras que la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad alcanzaron niveles buenos (46.2%, 77.5% y 54.2% respectivamente), y la empatía se situó en un nivel regular (60.9%). Respecto a la satisfacción de los usuarios, esta fue alta,

con un 81%. Se concluyó que existe una asociación significativa entre la calidad de la atención brindada y la satisfacción de los usuarios. (17)

Díaz A. (2024) Esta investigación tuvo como objetivo determinar si existe una relación entre la calidad de la atención en la consulta externa y la satisfacción del usuario en los centros de salud de la Red Jaén. Se llevó a cabo un estudio cuantitativo, no experimental y transversal, basándose en un total de 117,847 atenciones anuales, de las cuales se seleccionó una muestra de 383 usuarios. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de cuestionarios a los usuarios, los cuales fueron validados por expertos profesionales y cuya confiabilidad se estableció mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, a través de una prueba piloto con 15 unidades de estudio en uno de los establecimientos de la Red. Los resultados mostraron que las dimensiones de calidad de atención en consulta externa (humana, técnico-científica y entorno) alcanzaron un nivel alto, mientras que las dimensiones de satisfacción del usuario externo (tangibilidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, empatía) presentaron un nivel medio, excepto la dimensión de seguridad, que se ubicó en un nivel alto. Se comprobó así la existencia de una relación directa entre las dimensiones de calidad de atención en consulta externa y la satisfacción del usuario en las IPRESS estudiadas. En conclusión, la calidad de la atención está significativamente vinculada con el grado de satisfacción de los usuarios en los centros de salud de la Red Jaén. (18)

Santiago D. (2020) Este trabajo de investigación tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención odontológica ambulatoria en un establecimiento de nivel I-4 del Ministerio de Salud, que atiende a una población asignada de más de 23,000 habitantes. Se seleccionó una muestra de 260 usuarios externos dentro de un área geográfica que presenta características sociales, económicas y culturales representativas a nivel local y regional. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario, y la investigación se desarrolló bajo un método descriptivo simple de tipo transversal. Las hipótesis planteadas fueron contrastadas estadísticamente mediante el análisis del coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados mostraron que existe una relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la atención que se brinda en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, siendo esta una relación con tendencia favorable. Sin embargo, el nivel de satisfacción se ubicó entre las categorías de poco satisfecho, tanto en la dimensión de expectativa (43.8%) como en la dimensión de percepción (43.5%), mientras que la dimensión de aceptación obtuvo la menor calificación con el 40.0%. En conclusión, el estudio evidencia una relación significativa entre la atención brindada y la satisfacción del usuario, sentando además las bases para futuras investigaciones sobre el tipo de atención en los diferentes servicios de salud y su impacto en la satisfacción de las necesidades de los usuarios externos. (19)

Chavez Y. (2024) Este estudio tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya, Chiclayo, durante 2023. Se realizó un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y de tipo descriptivo. Como instrumento se aplicó un cuestionario de 20 ítems organizado en cuatro dimensiones. Para clasificar la satisfacción se definieron tres categorías: baja (1–10 puntos), media (11–18 puntos) y alta (19–20 puntos). La validez del cuestionario se respaldó mediante el juicio de expertos a partir de la tesis fuente de la encuesta, y la confiabilidad se comprobó mediante una prueba piloto utilizando la escala de Likert. La población y muestra incluyó a 384 participantes. Entre los hallazgos más relevantes, el 40% de los encuestados presentó un nivel de satisfacción alto. En el análisis por grupos etarios, el rango de 12 a 18 años registró un 22% con satisfacción alta, mientras que el grupo de 27 a 59 años alcanzó un 21%. Por sexo, el 25% de las mujeres y el 22% de los hombres mostraron un nivel alto de satisfacción. Concluyendo, los datos indican que una proporción significativa de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya tuvo un nivel de satisfacción alto, con variaciones por edad y sexo que podrían orientar intervenciones focalizadas para mejorar la experiencia del usuario. (20)

Justo S. (2023) Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, ubicada en Huánuco, durante el año 2023. Se desarrolló un estudio de diseño no experimental, transversal y descriptivo. La clínica se caracteriza por ofrecer servicios de alta calidad, enfocados en un trato amable y acogedor que favorece una experiencia positiva para los pacientes y fomenta su lealtad, contribuyendo así al éxito y rendimiento del establecimiento. Además, busca brindar servicios accesibles para facilitar la cobertura de los costos necesarios a quienes lo requieren. La investigación se basó en una muestra de seis empleados de la clínica, a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas mediante la técnica de encuesta. Los resultados reflejaron un nivel de confiabilidad de 0.61 en las respuestas, lo que confirmó la capacidad de proporcionar información oportuna a los pacientes. Se destacó el seguimiento constante de la gerencia, así como la existencia de una imagen adecuada y de los materiales necesarios. Sin embargo, se identificaron áreas que requieren mejora, especialmente en la agilidad del servicio y en la formación del personal, lo que denota una falta de impulso para optimizar la satisfacción del cliente. En conclusión, la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida demuestra un compromiso con la salud y seguridad de sus pacientes, pero es necesario implementar mejoras en ciertos procesos de atención. Entre las recomendaciones se incluyen optimizar la rapidez en la prestación del servicio, capacitar al

personal en habilidades de atención al cliente y recopilar de forma periódica las opiniones de los pacientes para elevar su nivel de satisfacción. (21)

Lupaca R. Pandia W. (2022) Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y la calidad en la atención odontológica de pacientes en dos establecimientos públicos de la red de salud en Tacna durante el año 2022. Se realizó una investigación correlacional, no experimental, retrospectiva y transversal, con una muestra de 138 usuarios que recibieron atención odontológica. Se emplearon dos instrumentos de evaluación: uno para medir la satisfacción, compuesto por 15 ítems, y otro para evaluar la calidad de atención, con 23 ítems basado en el modelo Servqual, ambos utilizando una escala valorativa de 1 a 7. El análisis estadístico se realizó con el software SPSS versión 25. Los resultados indicaron que el 60.9% de los pacientes alcanzaron un nivel bueno de satisfacción, el 33.3% un nivel regular y el 5.8% un nivel deficiente. En cuanto a la calidad de atención, el 50.7% de los participantes la valoraron como buena, el 38.4% como regular y el 10.9% como deficiente. Se concluyó que existe una relación positiva, fuerte y estadísticamente significativa ($\rho = 0.802$; $p = 0.000$) entre la satisfacción y la calidad en la atención odontológica en dichos establecimientos. (22)

Antecedentes Locales

Huancahuari C. (2022) en su estudio realizado con el objetivo de identificar la calidad de la atención odontológica durante el tiempo de la pandemia COVID- 19 percibido por los pacientes del centro de salud Los Aquijes, en la ciudad de Ica en el año 2022. La metodología fue un estudio descriptivo, no experimental, de corte transversal y cuantitativo, como técnica de recolección de datos fue la encuesta de 21 preguntas donde se dividió 2 dimensiones de aspectos tangibles y la atención brindada, como muestra tuvo a 99 pacientes que acudieron al Centro de Salud Los Aquijes. Los resultados que se obtuvieron fue que el 61.3% de los pacientes perciben la calidad de la atención odontológica como regular, seguido de un 31.3% que mencionaron ser buena. Con respecto a la dimensión tangible fue calidad regular en un 54.3% y buena en un 28.3%. la calidad de atención intramural en un 57.6% es regular seguido del 35.4% considerada buena. Concluyendo que el servicio odontológico teniendo en cuenta la calidad de las instalaciones, la calidad de atención y el servicio brindado dental fue de una calidad regular.(23)

Diaz R. Hanco K. Huamantupa V. (2022) realizaron una investigación con el objetivo de identificar la calidad de la atención en el servicio odontológico percibido por los pacientes del puesto de salud Santa Cruz ubicado en el distrito de Paracas de la provincia de Pisco en el departamento de Ica. La metodología fue un estudio descriptivo, observacional, enfoque cuantitativo y de corte transversal, utilizaron como instrumento el cuestionario SERVQUAL,

con una muestra de 50 pacientes atendidos. Los resultados obtenidos fueron que la atención odontológica fue nivel de insatisfacción de 80.45%, así en la dimensión de fiabilidad en un 78.8%, capacidad de respuesta en un 80.5%, en la dimensión seguridad un 79%, la empatía es un 82.4%, por último, en aspectos tangibles es un 81.5%. Llegando a la conclusión que el servicio odontológico del Puesto de Santa Cruz tiene un nivel de insatisfacción en la mayoría de sus usuarios.(24)

1.2 Realidad problemática:

Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción de la atención en el servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción de la atención del personal administrativo en el servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las instalaciones del servicio odontológico en el establecimiento del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción de la organización del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022?

1.3 Justificación e importancia:

1.3.1 Justificación:

La relación que debe existir entre el profesional de la salud, en nuestro caso el cirujano dentista y su paciente representa el eje fundamental que puede conllevar movilizar u establecer una

buen atención y mejorar el grado de satisfacción que el paciente tiene en su atención odontológica; al igual como ocurre en diferentes servicios de salud, se debe evaluar la calidad de atención de diferentes establecimientos, para obtener una correcta información, en donde represente confianza y seguridad en todos los pacientes o usuarios de estos servicios. En épocas de pandemia, muchos establecimientos de salud no brindaron el servicio de odontología, durante el transcurso se ha visto que se debe implementar protocolos y nuevas medidas en cada uno de los servicios para brindar seguridad en los pacientes de poder asistir a sus consultas y recibir tratamientos adecuados con un trato empático. Al realizar esta investigación se podrá conocer aspectos que consideran los pacientes para brindar la calidad y el grado de satisfacción de cada uno de ellos, los resultados que se encontraron pueden ser compartidos con los profesionales que trabajen en los diferentes en los establecimientos y en conjunto se podrían hallar medidas de interés para solucionar algunos aspectos, si el resultado no fuera del todo positivo.

Con respecto al beneficio e importancia de la presente investigación, fue brindar datos reales y fehacientes del sentir de los usuarios o pacientes atendidos en diferentes establecimientos de nuestra localidad, observar si como red de salud se está cumpliendo y mejorando en la calidad de atención, y como en la actualidad podemos mejorar las condiciones para que se siga ofreciendo un servicio público que llegue a mayor cantidad de usuarios pero que se diferencie por ser de buena calidad y los usuarios demuestren un grado aceptación con sus odontólogos y por los profesionales que fueron atendidos en alguna instalación del Minsa.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general:

Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022.

1.4.2 Objetivos específicos:

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de la atención en el servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022.

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de la atención del personal administrativo en el servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022.

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las instalaciones del servicio odontológico en el establecimiento del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022.

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de la organización del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022.

1.5 Capítulos

Capítulo I: Se expusieron los antecedentes, la problemática, la justificación y los objetivos de la investigación.

Capítulo II: Se describieron el enfoque, tipo, nivel y diseño del estudio, así como la muestra seleccionada y los métodos de recolección de datos.

Capítulo III: Se mostraron las tablas correspondientes a la distribución de frecuencias y a las tablas de contingencia.

Capítulo IV: Se analizaron y discutieron los antecedentes junto con los resultados obtenidos en el estudio.

Capítulo V: Se elaboraron las conclusiones fundamentadas en la contrastación de las hipótesis planteadas.

Capítulo VI: Se presentaron recomendaciones derivadas de las conclusiones alcanzadas.

Capítulo VII: Se incluyeron los autores consultados y las referencias bibliográficas utilizadas.

Capítulo VIII: Se anexaron los documentos y materiales complementarios empleados durante la investigación.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1. Enfoque de la investigación.

Investigación cuantitativa

2.2 Tipo, nivel y diseño de investigación

2.2.1 Tipo de investigación

- Según la intervención del investigador: Observacional

Un estudio observacional presenta la realidad de una situación en tiempo y espacio tal como es.

- Según la planificación de la toma de datos: Prospectivo

Un estudio prospectivo es el que va registrando los hechos a medida que van aconteciendo y que comportamiento podría presentar en un futuro.

- Según el número de ocasiones en que se mide la variable: Transversal

Un estudio transversal, también llamado vertical o transeccional. Es usado para garantizar homogeneidad y asignación de manera aleatoria de la medida de variables, y estas sean acopladas al espacio y tiempo actual.

- Según el número de muestras a estudiar: Descriptiva

Un estudio descriptivo analiza cuidadosamente los detalles de una sola muestra conformada por 96 pacientes.

2.2.2 Diseño de investigación

El diseño es no experimental de corte transversal de tipo relacional y evaluar la dependencia o si existe alguna relacion entre las variables estudiadas

2.2.3 Nivel de investigación

Relacional

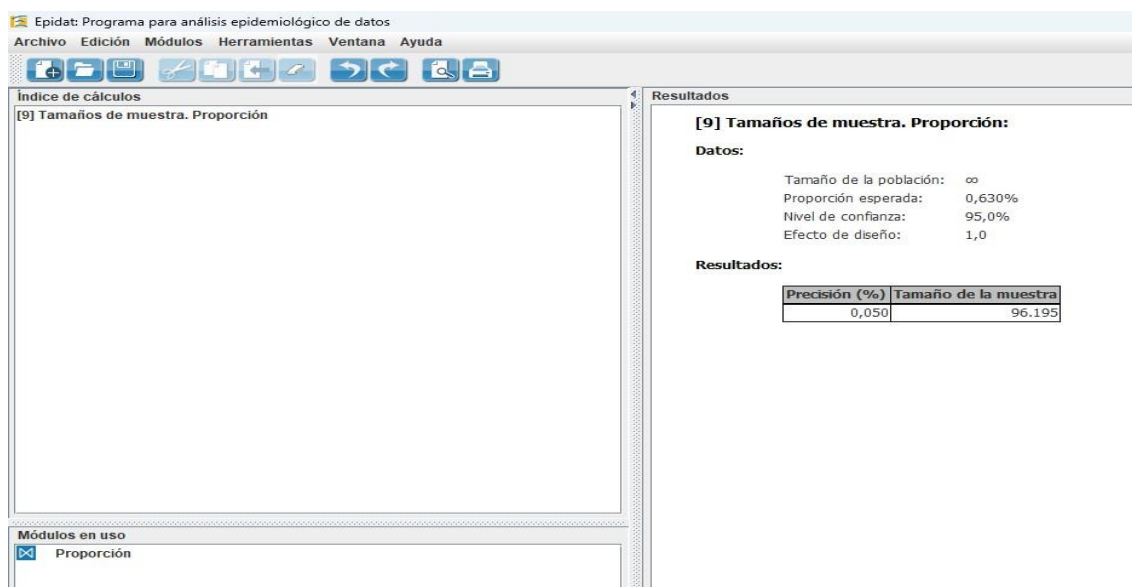
2.3 Población y muestra

2.3.1 Población de estudio

Fueron los pacientes atendidos en el servicio de odontología de los establecimientos de primer nivel de atención de la provincia de Ica en el año 2022. Para el cálculo utilizamos la fórmula para población infinita (grafico tamaño de la población ∞) por el desconocimiento del número de pacientes atendidos, que nos permitió dar el rigor representativo de la muestra.

2.3.2 Muestra

Se obtuvo con el programa estadístico Epidat (programa para análisis epidemiológico de datos) este software tiene los mismos insumos de la fórmula para el cálculo de la muestra.



Teniendo como resultado 96 participantes para la muestra.

El muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia, elegidos conforme asistían a su atención del centro del primer nivel de atención en la provincia de Ica.

2.4 Técnicas de recolección de datos:

La técnica que se utilizó para obtener la información requerida para esta investigación fue la encuesta.

A cada participante atendido en los establecimientos de salud de la provincia de Ica, en el servicio odontológico, se le otorgó un consentimiento informado, en donde se le brindó la información necesaria sobre el estudio en proceso, y luego se le realizó una encuesta previamente formulada.

2.5 Instrumento de recolección de datos:

Cuestionario de Calidad de atención en el servicio odontológico, se conformó por 9 ítems valorados de 1 a 5 cada uno de los ítems, que iban desde total mente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.

Cuestionario Satisfacción del usuario del servicio odontológico, se conformó con 6 dimensiones, satisfacción global, atención odontológica, personal administrativo, instalaciones, organización satisfacción global, su grado de satisfacción 0 equivale a nada satisfecho y 10 sería totalmente satisfecho, la mínima calificación es 0 y la máxima es 10 (escala de Likert).

. La información recolectada en las fichas se trasladó a una base de datos que se elaboró en el programa estadístico informático Statistical Package for the social sciences (SPSS) versión 27, en donde se aplicó estadística descriptiva, se calculó la frecuencia absoluta, relativa, tablas de contingencia, para el contraste de hipótesis se utilizó el estadístico no paramétrico del chi cuadrado con un nivel de significancia de $p < 0.05$, debidos a las variables cualitativas.

El instrumento fue validado por juicio de expertos donde se obtuvo una concordancia de del 92 % considerado como valido.

Par la valorar la confiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach apropiada para variables de respuesta politómicas obteniendo el valor de 0.87 lo que indica una confiabilidad alta.

2.6 Variables de investigación.

2.6.1 Identificación de las variables

- Calidad de atención en el servicio odontológico
- Satisfacción del usuario del servicio odontológico

III. RESULTADOS

3.1. Presentación e interpretación de resultados

Tabla N°1: Datos demográficos por edad y sexo de los pacientes del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022

		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Edad de los pacientes	20 a 40 años	24	36	60
		25.0%	37.5%	62.5%
	41 a 60 años	8	9	17
		8.3%	9.4%	17.7%
	> 60 años	13	6	19
		13.5%	6.3%	19.8%
Total		45	51	96
		46.9%	53.1%	100.0%

Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

Entre los datos demográficos la proporción de los pacientes atendidos en género es similar teniendo 53.1% del sexo femenino y 46.9% del sexo masculino, el rango de edad que se vio con más frecuencia fue de 20 a 40 años en un 62.5%, seguido de mayores de 60 años con 19.8%.

Tabla N°2: Calidad de atención en los establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica en 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Mala atención	23	24.0
Buena atención	73	76.0
Total	96	100.0

Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

La calidad de la atención odontológica se determinó como buena en el 76%, mientras que hubo el 24% de los pacientes que mencionaron una mala atención.

Tabla N°3: Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	57	59.4
Satisfacción	39	40.6
Total	96	100.0

Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

La satisfacción de la atención odontológica recibida en los establecimientos de salud de primer nivel de atención se tuvo que en su mayoría los pacientes mencionaron estar insatisfechos con el 59.4% y el 40.6% mencionó si estar satisfecho.

Tabla N°4: Satisfacción del personal administrativo en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	32	33.3
Satisfacción	64	66.7
Total	96	100.0

Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

También se evaluó la satisfacción de los pacientes respecto al personal administrativo de los establecimientos de salud del primer nivel de atención, teniendo el 66.7% satisfecho y el 33.3% presentó insatisfacción.

Tabla N°5: Satisfacción de las instalaciones en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	66	68.8
Satisfacción	30	31.3
Total	96	100.0

Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

Con respecto, a la satisfacción de las instalaciones del servicio odontológico en los establecimientos de primer nivel de atención prevaleció la insatisfacción con 68.8% y el 31.3% dijo estar satisfecho.

Tabla N°6: Satisfacción de la organización de los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	38	39.6
Satisfacción	58	60.4
Total	96	100.0

Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

La satisfacción percibida por los pacientes sobre la organización en el servicio odontológico de los establecimientos de salud de primer de atención el 60.4% fue satisfacción y el 39.6% fue insatisfacción.

Tabla N°7: Calidad de la atención y satisfacción de la atención odontológica en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú en 2022

		Satisfacción de la atención odontológica		Total
		Insatisfacción	Satisfacción	
Calidad de atención en los establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica	Mala atención	9	14	23
		9.4%	14.6%	24.0%
	Buena atención	48	25	73
		50.0%	26.0%	76.0%
Total		57	39	96
		59.4%	40.6%	100.0%

Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

Al relacionar la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en el servicio de odontología, los consideraron buena atención, pero se encuentran insatisfecho fue el 50%, sin embargo, el 26% dijo tener buena atención y encontrarse satisfecho.

Tabla N°8: Calidad de la atención y satisfacción del personal administrativo en el servicio odontológico en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú en 2022

		Satisfacción del personal administrativo		Total
		Insatisfacción	Satisfacción	
Calidad de atención en los establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica	Mala atención	9	14	23
		9.4%	14.6%	24.0%
	Buena atención	23	50	73
		24.0%	52.1%	76.0%
Total		32	64	96
		33.3%	66.7%	100.0%

Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

Los pacientes que mencionaron tener buena atención y tener satisfacción del personal administrativo fue el 52.1%, mientras que el 14.6% mencionaron tener mala atención, pero si encontraron satisfacción en este aspecto.

Tabla N°9: Calidad de la atención y satisfacción de las instalaciones del servicio odontológico en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú en 2022

		Satisfacción de las instalaciones		Total
		Insatisfacción	Satisfacción	
Calidad de atención en los establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica	Mala	5	18	23
	atención	5.2%	18.8%	24.0%
	Buena	61	12	73
	atención	63.5%	12.5%	76.0%
Total		66	30	96
		68.8%	31.3%	100.0%

Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

Sobre las instalaciones se investigó la satisfacción de los pacientes siendo el 63.5% insatisfecho de las instalaciones, pero tuvieron buena atención del servicio, mientras que, el 18.8% presento satisfacción de las instalaciones, pero presentaron una mala atención odontológica.

Tabla N°10: Calidad de la atención y satisfacción de la organización del servicio odontológico en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú en 2022

		Satisfacción de la organización		Total
		Insatisfacción	Satisfacción	
Calidad de atención en los establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica	Mala	3	20	23
	atención	3.1%	20.8%	24.0%
	Buena	35	38	73
	atención	36.5%	39.6%	76.0%
Total		38	58	96
		39.6%	60.4%	100.0%

Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

Por último, se determinó que el 39.6% dijo estar satisfecho con la organización y presentó una buena atención en el servicio odontológico, y se encontró un 3.1% que dijo estar insatisfecho y recibir una mala calidad de atención.

Hipótesis

Hipótesis general

H₀. Hipótesis nula

No existe relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022.

H₁. Hipótesis alterna

Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,329 ^a	1	0.000
N de casos válidos	96		

Como el cálculo de la prueba arroja un valor P de 0.000 y es menor que 0.05 entonces aceptamos la hipótesis alterna. De acuerdo al p valor las variables están relacionadas.

➤ Planteamiento de hipótesis específica 1

H₀. Hipótesis nula

No existe relación entre calidad de atención y satisfacción de la atención en el servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022

H₁. Hipótesis alterna

Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de la atención en el servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022

	Valor	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,139 ^a	0.023
N de casos válidos	96	

Como la prueba arroja un valor P de 0.023 y es menor que 0.05 entonces aceptamos la hipótesis alterna. De acuerdo al p valor las variables están relacionadas.

➤ Planteamiento de hipótesis específica 2

H₀. Hipótesis nula

No existe relación entre calidad de atención y satisfacción de la atención del personal administrativo en el servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022

H₁. Hipótesis alterna

Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de la atención del personal administrativo en el servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022

	Valor	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,457 ^a	0.499
N de casos válidos	96	

Como la prueba arroja un valor P de 0.499 y es mayor que 0.05 entonces aceptamos la hipótesis nula. De acuerdo al p valor las variables no están relacionadas.

➤ Planteamiento de hipótesis específica 3

H₀. Hipótesis nula

No existe relación entre calidad de atención y satisfacción de las instalaciones del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022

H₁. Hipótesis alterna

Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de las instalaciones del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022

	Valor	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,114 ^a	0.000
N de casos válidos	96	

Como la prueba arroja un valor P de 0.000 y es menor que 0.05 entonces aceptamos la hipótesis alterna. De acuerdo al p valor las variables están relacionadas.

➤ Planteamiento de hipótesis específica 4

H₀. Hipótesis nula

No existe relación entre calidad de atención y satisfacción de la organización del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022

H₁. Hipótesis alterna

Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de la organización del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022

	Valor	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,908 ^a	0.003
N de casos válidos	96	

Como la prueba arroja un valor P de 0.003 y es menor que 0.05 entonces aceptamos la hipótesis alterna. De acuerdo al p valor las variables están relacionadas.

IV. DISCUSIÓN

Se ha Determinado la relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022. los resultados obtenidos producto del cálculo $p=0.000$ este valor es menor a P de tabla $=0.05$ en contraste con la prueba no paramétrica del chi cuadrado se entiende que existe relación para ambas variables. esto resultado refiere que la calidad de atención y satisfacción del servicio odontológico tienden a relacionarse es decir que mejorado una de las variables mejora la otra variable. frente a la expresado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación planteada donde refiere que existe asociación entre calidad de atención y satisfacción del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022. Estos resultados fueron corroborados por la investigación realizado por Lupaca y Pandia ²² donde concluye una correlación fuerte entre ambas variables; así mismo la investigación realizada por Enciso y Lizarbe ¹⁷ concluye que existe una asociación significativa entre la calidad de la atención brindada y la satisfacción de los usuarios; del mismo modo lo investigado por Días ¹⁸ donde concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas; otra investigación realizado por Santiago ¹⁹ evidencia una relación significativa entre la atención brindada y la satisfacción del usuario; otra investigación realizado por Chavez ²⁰ encontró que una proporción significativa de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya tuvo un nivel de satisfacción alto.

se ha determinado la relación entre la calidad de atención y satisfacción de la atención en el servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022. los resultados obtenidos producto del cálculo $p=0.023$ este valor es menor a P de tabla $=0.05$ en contraste con la prueba no paramétrica del chi cuadrado se entiende que existe relación para ambas variables. esto resultado refiere que la calidad de atención y satisfacción de la atención del servicio odontológico tienden a relacionarse es decir que mejorado una de las variables mejora la otra variable. Estos resultados fueron corroborados con la investigación realizado por Guzman ⁶ que la calidad de atención dental fue insatisfecha en la mayoría de la población. Del mismo modo con lo hallado por Herrera ⁷ la calidad de atención brindada se encuentra con muchas deficiencias y esto se ve reflejado en el grado de insatisfacción de los pacientes

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de la atención del personal administrativo en el servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención

en la provincia de Ica- Perú 2022. los resultados obtenidos producto del cálculo $p=0.499$ este valor es mayor a P de tabla $=0.05$ en contraste con la prueba no paramétrica del chi cuadrado se entiende que no existe relación para ambas variables. esto resultado refiere que la calidad de atención y satisfacción de la atención del personal administrativo no tienden a relacionarse es decir que aun mejorado una de las variables no mejora la otra variable. frente a la expresado se acepta la hipótesis nula planteada donde refiere que no existe asociación entre calidad de atención y satisfacción de la atención del personal administrativo en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022. los resultados señalados no guardan similaridad con lo señalado por García ⁹ que las que la calidad en la atención bucal tiene un impacto significativo en el grado de satisfacción de los pacientes atendidos;

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las instalaciones del servicio odontológico en el establecimiento del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022. los resultados obtenidos producto del cálculo $p=0.000$ este valor es menor a P de tabla $=0.05$ en contraste con la prueba no paramétrica del chi cuadrado se entiende que existe relación para ambas variables. esto resultado refiere que la calidad de atención y satisfacción de las instalaciones tienden a relacionarse es decir que mejorado una de las variables mejora la otra variable. frente a la expresado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación planteada donde refiere que existe asociación entre calidad de atención y satisfacción de las instalaciones del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022. Estos resultados fueron corroborados por Martínez D, Ayala M, Villatoro A. ¹¹ el grado de satisfacción en la atención odontológica se relaciona con los factores que el paciente percibe durante el transcurso de sus diferentes consultas, y muchos factores siguen siendo vigentes.

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de la organización del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022. los resultados obtenidos producto del cálculo $p=0.003$ este valor es menor a P de tabla $=0.05$ en contraste con la prueba no paramétrica del chi cuadrado se entiende que existe relación para ambas variables. esto resultado refiere que la calidad de atención y satisfacción de la organización del servicio tienden a relacionarse es decir que mejorado una de las variables mejora la otra variable. frente a la expresado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación planteada donde refiere que existe asociación entre calidad de atención y satisfacción de la organización del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022. Estos

resultados fueron corroborados por Herrera K⁹ la calidad de atención odontológica está relacionado con el equipamiento.

en tal sentido confirmamos mientras mejor sea la atención del servicio odontológico mejor será la opinión de la calidad de atención en los establecimientos de salud del primer nivel de atención en la provincia de Ica.

V. CONCLUSIONES

1.- Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022.

2.- Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de la atención en el servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022

3.- No existe relación entre calidad de atención y satisfacción de la atención del personal administrativo en el servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022

4.- Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de las instalaciones del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022

5.- Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de la organización del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022

VI. RECOMENDACIONES

- 1.- Mejorar la actitud en la atención en los servicios odontológicos en los establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica.
- 2.- Capacitación del personal profesional en atención a la población en todos los servicios en los establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica.
- 3.- Atender las necesidades básicas de todo el personal en todos los servicios en el establecimiento del primer nivel de atención en la provincia de Ica.
- 4.- Mejorar las instalaciones físicas de todos los servicios en el establecimiento del primer nivel de atención en la provincia de Ica.
- 5.- Recopilar periódicamente información de la calidad de atención y el servicio odontológico en los establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hurel C, Gladys C. Satisfaction of patients who receive dental service at a health center the urban area from Cuenca. *Rev Cient Estomatol*. 2023;8:(1)–8.
<https://oactiva.ucacue.edu.ec/index.php/oactiva/article/view/773>
2. Henríquez R. Calidad de vida relacionada con la salud oral y satisfacción usuaria en mujeres participantes del programa Odontológico “Más sonrisas para Chile” en el Cesfam San Pedro, Comuna de San Pedro de La Paz, 2018. 2020;1–71. Available from: http://repositorio.udec.cl/jspui/bitstream/11594/540/3/Tesis_CALidad_de_Vida.Image.Marked.pdf
3. Zelocuatecatl A, Ávila H, Caballero I. Actitudes y prácticas ante la búsqueda de atención odontológica en personas de la ciudad de México. Estudio cualitativo. *Univ Odontológica*, vol 38, núm 80, 2019 Pontif Univ Javeriana [Internet]. 2019; Available from: <https://www.redalyc.org/journal/2312/231265797011/html/>
4. Carvallo C. Actitudes y comportamiento sobre salud oral en estudiantes de ciencias de la salud en una universidad privada, Chiclayo, 2022. 2022;1–49.
5. Panta K. Nivel de conocimiento y actitud sobre salud bucal durante el embarazo en gestantes en un Hospital de la ciudad de Lima - Perú, 2022. 2023;
6. Guzman A. Calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un centro de salud de Arequipa, 2021. Tesis Para Obtener Tit Prof [Internet]. 2022; Available from: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11240/1/IV_FCS_503_TE_Guzman_Uriarte_2022.pdf
7. Herrera K. Estrategia de gestión de la calidad del área odontológica para mejorar la atención de los pacientes del centro de salud José Leonardo Ortiz. 2020.
8. Renteria J, Valiente Z. Calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019. 2020;
9. García C. Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del Centro odontológico Flores de Morrope, 2021. *Transtornos Aliment* [Internet]. 2021;91. Available from: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2216%0Ahttp://www.scielo.br/pdf/ean/v13n2/v13n2a08.pdf>. 2009 abr-jun; 13(2).

10. Fuentes E. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolome en el año 2017. Univ Nac José Faustino Sánchez Carrión [Internet]. 2019;1–91. Available from: http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2962/TJESUS_ZAPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Martínez D, Ayala M, Villatoro A. Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: scoping review de los factores determinantes de esta época. Rev Nac Odontol. 2019;16(1):1–18.
12. Paucar R, Arestegui T. Atención odontológica en la calidad de vida relacionada con la salud oral de pacientes del puesto de salud Marianne Preuss de Stark, Lima 2022. Dental care in the quality of life related to the oral health of patients of the Marianne Preuss de Stark health post, Lima 2022 [Internet]. 14 de mayo de 2022 [citado 24 de octubre de 2025]; Disponible en: <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/920>
13. Vidalón G. Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho. 2019;
14. Espejo D. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín De Porres En el año 2017. 2018;69. Available from: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Rodríguez D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital referencial de Ferreñafe, 2017. 2018; Available from: https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4400/Rodriguez_Villegas.pdf?sequence=1
16. Jesús F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. 2017;
17. Enciso R, Lizarbe J. Relación entre indicadores de gestión de calidad de atención y satisfacción de usuarios de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbila Piura 2021. Repos Inst - USS [Internet]. 2021 [citado 12 de agosto de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9223>
18. Díaz A. Calidad de atención y satisfacción al usuario externo en el primer nivel atención. red de salud Jaen. Repos Inst - USS [Internet]. 2024 [citado 12 de agosto de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/14847>

19. Santiago D. Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del centro de salud Acombaba -Tarma - enero a junio 2018. Univ Nac Daniel Alcides Carrión [Internet]. 11 de noviembre de 2020 [citado 12 de agosto de 2025]; Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2156>
20. Chavez Y. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo 2023. Repos Inst - USS [Internet]. 2024 [citado 12 de agosto de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/15228>
21. Flores J. La calidad de servicio y la satisfacción del paciente en la clínica médico dental sonrítele a la vida, Huánuco - 2023. 6 de noviembre de 2023 [citado 12 de agosto de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/35154>
22. Lupaca R, Pandia W. Satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la Red de Salud Tacna 2022. Univ Cont [Internet]. 2022 [citado 12 de agosto de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12295>
23. Huancahuari C. Calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID -19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica -Perú, 2022. Angew Chemie Int Ed 6(11), 951–952. 2023;2.
24. Díaz R, Hanco K, Huamantupa V. Calidad de la atención odontológica percibida por los usuarios externos del Puesto de Salud Santa Cruz del distrito Paracas - Provincia Pisco - Región Ica – Perú 2018. [Tesis para optar el título Cir Dent [Internet]. 2018;1–82. Available from: [https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/3418/Calidad de la atención odontológica%2C percibida por los usuarios externos del Puesto de Salud Santa Cruz del distrito Paracas - Provincia Pisco - Región Ica – Perú 2018.pdf?sequence=1&isFullText=true](https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/3418/Calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20odontol%C3%B3gica%20percibida%20por%20los%20usuarios%20externos%20del%20Puesto%20de%20Salud%20Santa%20Cruz%20del%20distrito%20Paracas%20-%20Provincia%20Pisco%20-%20Regi%C3%B3n%20Ica%20-%20Per%C3%BA%202018.pdf?sequence=1&isFullText=true)

VIII. ANEXO

ANEXO 1: Ficha de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

ESCUELA DE POSGRADO

Calidad de atención y satisfacción del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022

INSTRUCCIONES: Marque con una X la respuesta que Ud. considere correcta:

N° ficha: _____

Sexo: _____

Edad: _____

Distrito: _____

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni acuerdo, ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)					
N°	Ítems				1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CALIDAD DE ATENCIÓN									
1	Considera usted que el tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de atención fue el adecuado.								
2	Considera usted que las señalizaciones y carteles para orientarse en la Posta Médica es apropiado.								
3	Considera usted que los trámites que tuvo que hacer en recepción en la Posta Médica Morococha fueron rápidos.								
4	Considera usted que el tiempo de espera en consulta de la Posta Médica Morococha es el adecuado.								
5	Considera usted que la comodidad de la sala de espera de la Posta Médica Morococha es cómoda.								
6	Considera Usted que el trato por parte del personal de enfermería de la Posta Médica Morococha es la correcta.								
7	Considera usted que el trato por parte del personal médico de la Posta Médica Morococha es correcto.								
8	Considera usted que el cuidado con su intimidad durante la consulta en la Posta Médica Morococha es adecuado.								
9	Considera usted que la duración de la consulta de la Posta Médica Morococha es apropiada.								

ESCALA DE SATISFACCION DEL USUARIO																
A continuación le haremos una serie de preguntas para saber cuan satisfecho está usted con la atención recibida en urgencias Recuerde que todas sus respuestas son confidenciales y su nombre no será revelado. De la manera más honesta posible, califique de 0 a 10 que tan satisfecho está Usted con la atención que le dieron la última vez que fue a Urgencias. Marque con una X la casilla correspondiente según su grado de satisfacción. 0 equivale a nada satisfecho y 10 sería totalmente satisfecho, la mínima calificación es 0 y la máxima es 10																
A1. SATISFACCION GLOBAL 1																Digitación
De 0 a 10, cuan satisfechos esta con		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No aplica			
1	El servicio que recibió en Urgencias													1		
A2. ATENCION ODONTOLOGICA																
De 0 a 10, cuan satisfechos esta con		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No aplica			
2	La forma como lo examino el Odontólogo													2		
3	La explicación que le dio sobre su enfermedad tratamiento y exámenes													3		
4	La amabilidad y el respeto que tuvo el Odontólogo con Usted													4		
5	La disposición del Odontólogo para escucharle y comprender lo que le preocupa de su salud													5		
6	El respeto de su intimidad en la consulta													6		
7	El tiempo que le dedico el Odontólogo en la consulta													7		
8	Los medicamentos que le formulo para solucionar su problema													8		
A3. PERSONAL ADMINISTRATIVO																
De 0 a 10, cuan satisfechos esta con		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No aplica			
9	La amabilidad y el respeto que tuvo la persona de facturación (ventanilla)													10		
10	La amabilidad y el respeto que tuvieron los celadores													11		
11	El trato que dieron a sus familiares													12		
A4. INSTALACIONES																
De 0 a 10, cuan satisfechos esta con		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No aplica			
13	La limpieza y el orden del centro de salud													13		
14	La comodidad de la sala de espera													14		
15	La comodidad de consultorio													15		
16	El estado de las paredes, techo, puertas y ventanas													16		
17	Los equipos Odontológicos disponibles para tu atención													17		
A5. ORGANIZACIÓN																
De 0 a 10, cuan satisfechos esta con		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No aplica			
18	Los tramites y papeles que tuvo que hacer para que lo atendieran													18		
19	El tiempo que tuvo que esperar para que le facturaran la consulta													19		
20	el tiempo que tuvo que esperar para que lo atendiera el Odontólogo													20		
21	La forma como el centro suministra los medicamentos													21		
22	La forma como el centro realiza los exámenes													22		
A6. SATISFACCION GLOBAL 2																
De 0 a 10, cuan satisfechos esta con		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No aplica			

23	El servicio que recibió en urgencias															23	
24	¿Recomendarías este servicio a sus familiares y amigos?		1	SI		0	NO									24	
Le agradecemos por su colaboración y tiempo al responder esta encuesta																	
										Nombre del encuestador:							

ANEXO 2:

Consentimiento informado

“Calidad de atención y satisfacción del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022”

Investigadora: Laura María Cecilia mayaute Arce

Asesor: Dr. Arnaldo Huamani Yupanqui

INTRODUCCIÓN:

Lo estoy invitando a participar del estudio de investigación para Optar el Grado de Magister en Odontología llamado: “Calidad de atención y satisfacción del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022”. Este es un estudio desarrollado por Laura María Cecilia Mayaute Arce, de la institución: Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”.

MOLESTIAS O RIESGOS:

No existe ninguna molestia o riesgo mínimo al participar en este trabajo de investigación. Usted es libre de aceptar o de no aceptar.

BENEFICIOS:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente que usted tenga conocimiento. Los resultados también serán archivados en las historias clínicas de cada paciente y de ser el caso se le recomendará para que acuda a su médico especialista tratante.

COSTOS E INCENTIVOS:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio, su participación no le generará ningún costo.

CONFIDENCIALIDAD:

La investigadora registrará su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados en una revista científica, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

DERECHOS DEL PACIENTE:

Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar de una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, puede preguntar a la Investigadora Laura María Cecilia Mayaute Arce o llamarla al celular 956381133.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Firma y Huella del Participante

Nombre:

DNI:

Fecha:

Firma y Huella del Investigador

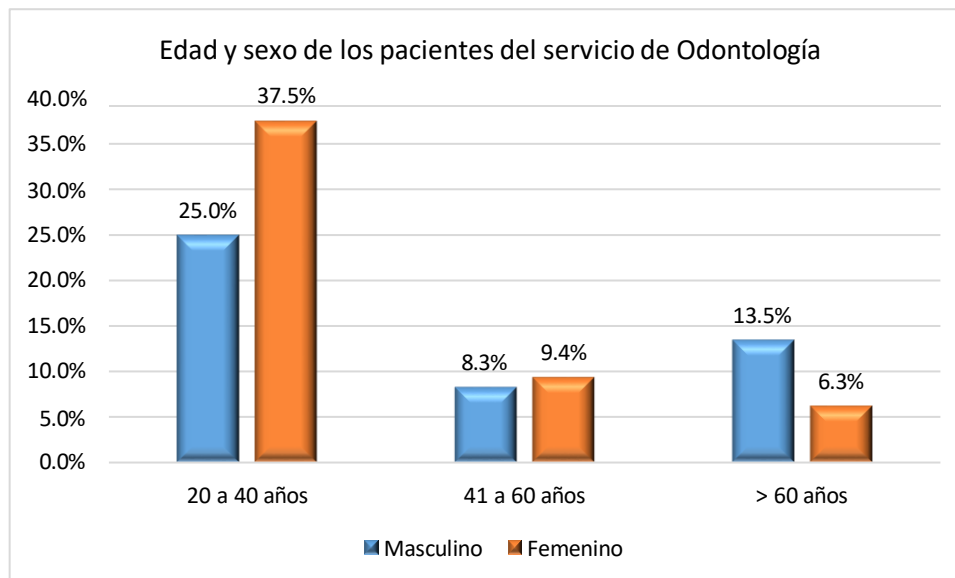
Nombre:

DNI:

Fecha:

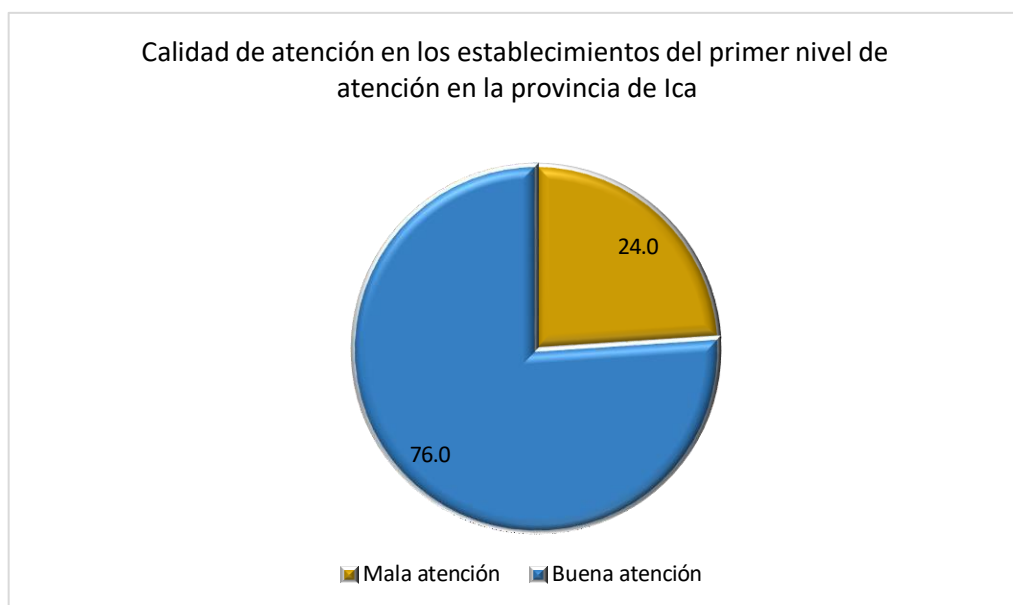
ANEXO 3

Figura N°1: Datos demográficos por edad y sexo de los pacientes del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú 2022



Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

Figura N°2: Calidad de atención en los establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica en 2022



Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

Figura N°3: Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica.



Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

Figura N°4: Satisfacción del personal administrativo en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica.



Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

Figura N°5: Satisfacción de las instalaciones en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica.



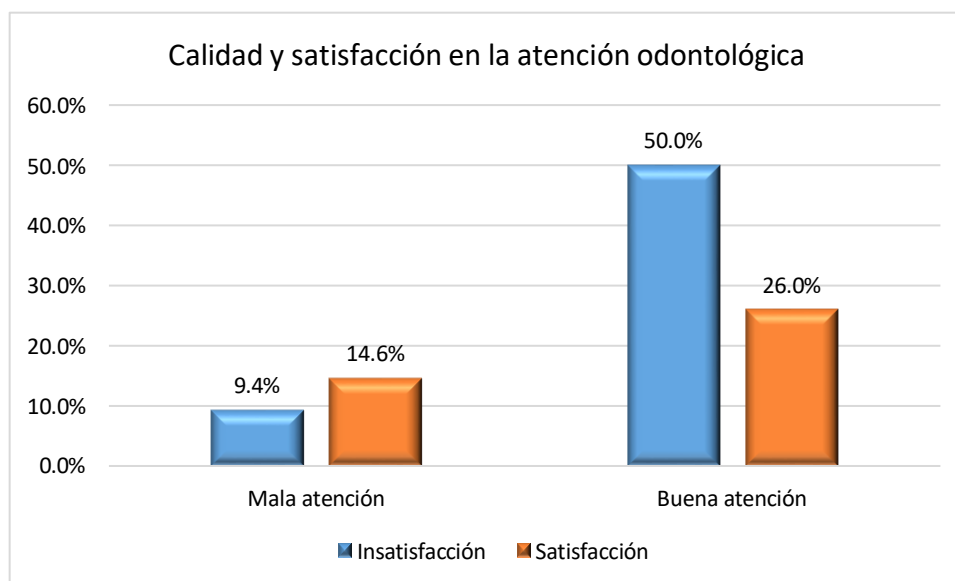
Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

Figura N°6: Satisfacción de la organización de los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica



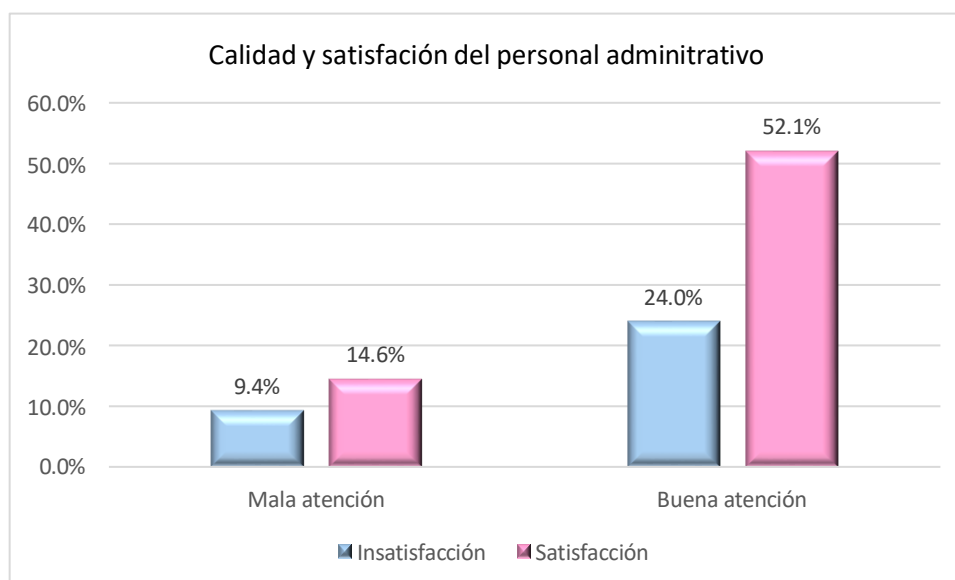
Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

Figura N°7: Calidad de la atención y satisfacción de la atención odontológica en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú en 2022



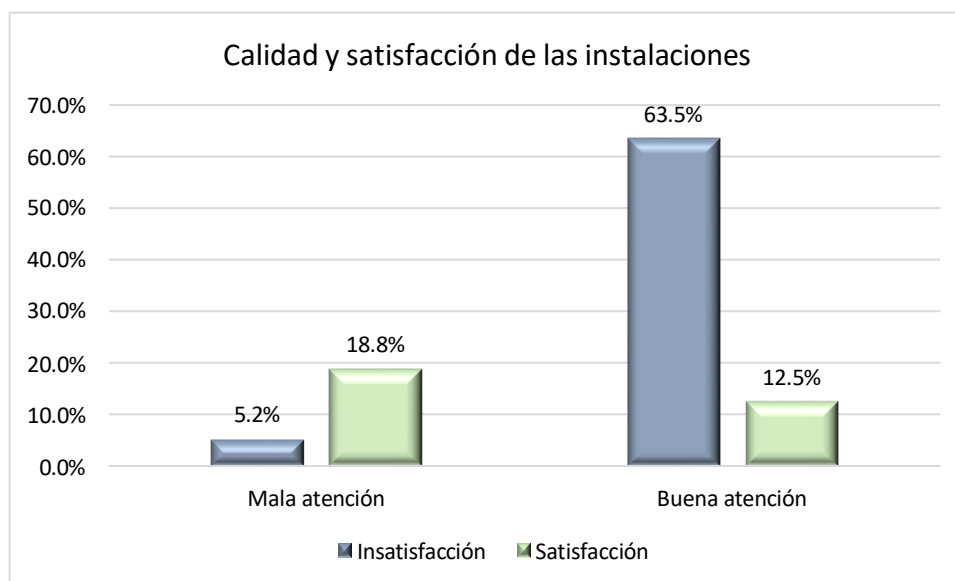
Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

Figura N°8: Calidad de la atención y satisfacción del personal administrativo en el servicio odontológico en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú en 2022



Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

Figura N°9: Calidad de la atención y satisfacción de las instalaciones del servicio odontológico en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú en 2022



Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

Figura N°10: Calidad de la atención y satisfacción de la organización del servicio odontológico en los establecimientos de primer nivel de atención en la provincia de Ica – Perú en 2022



Fuente: información obtenida y elaborado por el autor

ANEXO 4

Base de datos

*SATISFACCIÓN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46 variables

	SEXO	EDAD	CALIA1	CALIA2	CALIA3	CALIA4	CALIA5	CALIA6	CALIA7	CALIA8	CALIA9	SATIGLO BAL1	SATISAT EODONT O2	SATISAT EODONT O3	SATISAT EODONT O4	SATISAT EODONT O5	SATISAT EODONT O6	SATISAT EODONT O7
1	Masculino	57	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	En desac...	1	5	3	7	5	5	3
2	Masculino	57	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	En desac...	1	5	3	7	5	5	3
3	Masculino	57	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	En desac...	1	5	3	7	5	5	3
4	Femenino	20	Ni acuerdo...	Totalmente...	Totalmente...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	3	8	7	7	3	5	4
5	Femenino	20	Ni acuerdo...	Totalmente...	Totalmente...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	3	8	7	7	3	5	4
6	Femenino	20	Ni acuerdo...	Totalmente...	Totalmente...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	3	8	7	7	3	5	4
7	Femenino	20	Ni acuerdo...	Totalmente...	Totalmente...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	3	8	7	7	3	5	4
8	Femenino	20	Ni acuerdo...	Totalmente...	Totalmente...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	3	8	7	7	3	5	4
9	Femenino	20	Ni acuerdo...	Totalmente...	Totalmente...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	3	8	7	7	3	5	4
10	Masculino	27	De acuerdo...	Ni acuerdo...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	6	8	9	6	6	6	6
11	Masculino	27	De acuerdo...	Ni acuerdo...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	6	8	9	6	6	6	6
12	Masculino	27	De acuerdo...	Ni acuerdo...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	6	8	9	6	6	6	6
13	Masculino	27	De acuerdo...	Ni acuerdo...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	6	8	9	6	6	6	6
14	Masculino	27	De acuerdo...	Ni acuerdo...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	6	8	9	6	6	6	6
15	Masculino	27	De acuerdo...	Ni acuerdo...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	6	8	9	6	6	6	6
16	Masculino	27	De acuerdo...	Ni acuerdo...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	6	8	9	6	6	6	6
17	Masculino	27	De acuerdo...	Ni acuerdo...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	6	8	9	6	6	6	6
18	Masculino	27	De acuerdo...	Ni acuerdo...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	Ni acuerdo...	6	8	9	6	6	6	6
19	Femenino	21	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	7	8	5	6	4	5	5
20	Femenino	21	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	7	8	5	6	4	5	5
21	Femenino	21	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	7	8	5	6	4	5	5
22	Femenino	21	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	7	8	5	6	4	5	5
23	Femenino	21	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	7	8	5	6	4	5	5
24	Femenino	21	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	7	8	5	6	4	5	5
25	Femenino	24	Ni acuerdo...	Totalmente...	Totalmente...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	3	8	7	7	3	5	4
26	Femenino	24	Ni acuerdo...	Totalmente...	Totalmente...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	3	8	7	7	3	5	4
27	Femenino	24	Ni acuerdo...	Totalmente...	Totalmente...	Ni acuerdo...	En desac...	De acuerdo...	Ni acuerdo...	De acuerdo...	En desac...	3	8	7	7	3	5	4

Vista de datos Vista de variables

*SATISFACCIÓN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	SEXO	Númerico	8	0		{1, Masculin...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	EDAD	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	CALIA1	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	CALIA2	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	CALIA3	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	CALIA4	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	CALIA5	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	CALIA6	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	CALIA7	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	CALIA8	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	CALIA9	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	SATIGLOB...	Númerico	8	0	El servicio que ...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	SATISATE...	Númerico	8	0	La forma como ...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	SATISATE...	Númerico	8	0	La explicación ...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	SATISATE...	Númerico	8	0	La amabilidad y...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	SATISATE...	Númerico	8	0	La disposición ...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	SATISATE...	Númerico	8	0	El respeto de s...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	SATISATE...	Númerico	8	0	El tiempo que l...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	SATISATE...	Númerico	8	0	Los medicame...	{99, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	SATIPERAD9	Númerico	8	0	La amabilidad y...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	SATIPERA...	Númerico	8	0	La amabilidad y...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	SATIPERA...	Númerico	8	0	El trato que die...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	SATIINS13	Númerico	8	0	La limpieza y el...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	SATIINS14	Númerico	8	0	La comodidad ...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	SATIINS15	Númerico	8	0	La comodidad ...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	SATIINS16	Númerico	8	0	El estado de la...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	SATIINS17	Númerico	8	0	Los equipos Od...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	SATIORGA18	Númerico	8	0	Los tramites y ...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	SATIORGA19	Númerico	8	0	El tiempo que t...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	SATIORGA20	Númerico	8	0	el tiempo que t...	{11, No apli...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 5

SOLICITO: PERMISO PARA
REALIZAR TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN

SEÑOR JEFE DEL CENTRO DE SALUD DE SAN JOAQUIN.

S. J.

MINISTERIO DE SALUD
CLAS SAN JOAQUIN
RECEPCIONADO
FECHA 23/06/22 HORA

Yo, **Laura María Cecilia Mayaute Arce**, identificada con DNI N° 47092870, domiciliada en la urb. San Antonio B - 11, correo: ceciliamayaute4@gmail.com y celular N°: 956381133, en mi condición de egresado de la Maestría de Odontología de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", ante Ud. Con el debido me presento y expongo que:

Deseando realizar el trabajo de investigación en su Centro de Salud, trabajo que fue aprobado mediante Resolución Directoral N°0320-EPG-UNICA-2022 titulado: "Calidad de atención y satisfacción del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022", es que vengo a solicitar permiso para realizar mi investigación en su digno local del Centro de Salud, comprometiéndome y ceñirme a cumplir los parámetros que me pidan, ya que esta investigación sería en bien de la comunidad.

Por tanto:

Ruego a Ud. Acceder a mi petición que espero alcanzar.

Ica 15 de junio de 2022


.....
C.D. Laura María Cecilia Mayaute Arce.
DNI N° 47092870

Se adjunta:

Resolución Directoral N° 0320-EPG-UNICA-2022

ICA, 16 de Setiembre del 2022

EL QUE SUSCRIBE, OBSTETRA LENNY ZARELLA ASCENCIO, GERENTE DEL CENTRO DE SALUD
CLAS SAN JOAQUIN, OTORGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que el C.D. **MAYAUTE ARCE, LAURA MARIA CECILIA**, egresada de la Maestría de Odontología de la Universidad "San Luis Gonzaga", identificada con DNI N° 47092870 ha realizado su investigación de su tesis titulada "**Calidad de atención y satisfacción del servicio odontológico en establecimientos del primer nivel de atención en la provincia de Ica- Perú 2022**", la cual se inició el 28 de junio de 2022 y finalizó el 14 de setiembre de 2022, demostrando puntualidad y responsabilidad en la aplicación del instrumento de Tesis, la cual culminó en forma satisfactoria.

Se expide la presente, a solicitud del interesado, para los fines pertinentes que estime conveniente.



LENNY ZARELLA ASCENCIO
GERENTE DEL CENTRO DE SALUD
CLAS SAN JOAQUIN
ICA - PERU

ANEXO 5
EVIDENCIA FOTOGRÁFICAS

