



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

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

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE ODONTOLOGIA



EVALUACION DE ORIGINALIDAD



CONSTANCIA:

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al Informe Final de Tesis cuyo título es:

Relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de Odontología, en un Centro de Salud, Chincha, 2025

Presentado por:

Bach. ROJAS ABREGÚ BRENDA CELINDA

Del nivel de PREGRADO de la Facultad de ODONTOLOGÍA, el resultado obtenido del porcentaje de similitud es el 1% por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO

Según Reglamento de Evaluación de Originalidad

El operador del programa informático evaluador de originalidad, aprueba el Informe Final de tesis por tener un porcentaje de similitud inferior a los límites establecidos por el reglamento.

Para dar fe se adjunta el reporte de similitud con el software de verificación de originalidad **iThenticate**.

Ica, 26 de agosto de 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA
FACULTAD DE ODONTOLOGIA

Dr. MANUEL RICARDO ROJAS MORALES
Director de la Unidad de Investigación

Abg. YESIKA YANINA HUAMANI VALENCIA
Operador del Programa Informático
Evaluador de Originalidad
Facultad de Odontología

26-08-2025 hrs: 10:51 a.m.

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Facultad de Odontología



**Relación entre calidad de atención y satisfacción de los
pacientes del área de Odontología, en un Centro de Salud,
Chincha, 2025**

LINEA DE INVESTIGACION

Salud pública y conservación del medio ambiente

TESIS

ROJAS ABREGU BRENDA CELINDA

ICA, PERÚ

2025

DEDICATORIA

A mis padres y mi hermano por estar a mi lado y apoyarme durante mis años de estudio.

Y a todos aquellos que me apoyaron directa e indirectamente a lograr ser profesional y culminar satisfactoriamente esta etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mis más sinceros agradecimientos a mi alma mater la Universidad Nacional San Luis Gonzaga y a mis docentes quienes plasmaron su experiencia y enseñanza.

Agradezco de manera especial a la Dra. Carmen Luisa Chauca Saavedra por asesorarme, guiarme en la elaboración, ejecución de mi tesis y contribuir a mi desarrollo profesional

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ESTRATEGÍA METODOLÓGICA	9
III. RESULTADOS.....	14
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES	34
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	35
VIII. ANEXOS	39

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de calidad de atención del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.	14
Tabla 2. Nivel de satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.....	15
Tabla 3. Nivel de calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.	16
Tabla 4. Dimensión “fiabilidad” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.	17
Tabla 5. Dimensión “capacidad de respuesta” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.	18
Tabla 6. Dimensión “seguridad” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.	19
Tabla 7. Dimensión “empatía” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.	20
Tabla 8. Dimensión “elementos tangibles” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.	21

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Nivel de calidad de atención del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.....	14
Gráfico 2. Nivel de satisfacción del paciente del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.....	15
Gráfico 3. Nivel de calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.	16
Gráfico 4. Dimensión “fiabilidad” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.	17
Gráfico 5. Dimensión “capacidad de respuesta” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.	18
Gráfico 6. Dimensión “seguridad” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.	19
Gráfico 7. Dimensión “empatía” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.	20
Gráfico 8. Dimensión “elementos tangibles” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.	21

RESUMEN

Objetivo: Determinar relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025. **Estrategia metodológica:** El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo básico, observacional, transversal, prospectivo y de nivel relacional. La muestra se conformó por 193 que acudían al Servicio de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, en Chíncha, que cumplieron con los criterios de inclusión. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron referenciados, siendo un Test de calidad y un Test de satisfacción, para medir ambas variables. Los datos se analizaron en Statistical Package for the Social Sciences v.26. **Resultados:** Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del C.S. Pueblo Nuevo, con un grado de correlación bajo ($Rho=0,369$). El nivel de calidad de atención del área de Odontología fue medio en el 49,7% de encuestados. El nivel de satisfacción de los pacientes fue satisfecho en el 49,2%. De acuerdo a la relación entre las dimensiones de calidad de atención y la satisfacción de los pacientes, se demostró que si hay relación significativa entre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles con la satisfacción percibida. **Conclusión:** Se concluyó que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha 2025

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, empatía, seguridad.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of care and patient satisfaction in the Dentistry Department of the Pueblo Nuevo Health Center, Chinchipe, 2025. **Methodological strategy:** The study had a basic, observational, cross-sectional, prospective, and relational quantitative approach. The sample consisted of 193 patients who attended the Dentistry Department of the Pueblo Nuevo Health Center in Chinchipe and met the inclusion criteria. The technique was a survey, and the instruments used were referenced, including a Quality Test and a Satisfaction Test, to measure both variables. The data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences v.26. **Results:** There is a significant relationship between the quality of care and patient satisfaction in the Dental Department of the Pueblo Nuevo Health Center, with a low correlation ($Rho=0.369$). The level of quality of care in the Dental Department was average in 49.7% of respondents. Patient satisfaction was high in 49.2%. According to the relationship between the dimensions of quality of care and patient satisfaction, a significant relationship was found between reliability, responsiveness, safety, empathy, and tangible elements and perceived satisfaction. **Conclusion:** It was concluded that there is a relationship between the quality of care and patient satisfaction in the Dental Department of the Pueblo Nuevo Health Center, Chinchipe 2025.

Keywords: Quality of care, satisfaction, empathy, safety..

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario externo es considerada un componente primordial para analizar un servicio de salud. Es decir, es un resultado evidente porque demuestra la comodidad de un servicio de salud brindado. Desde un enfoque general, la satisfacción e insatisfacción del paciente originan un juicio de valor acerca de la calidad de atención recibida, tanto de parte de los profesionales como del área de administrativa; es decir, de todo el centro de salud en conjunto. (1)

Los pacientes califican una atención óptima de acuerdo a sus necesidades presentes, considerando la necesidad de una condición como factor de supervivencia. (2)

Desde otra perspectiva, la insatisfacción de un paciente es causado por ciertos elementos como una infraestructura precaria, deficiente atención o falta de profesionalismo; este último suele ser un problema muy común notado por los pacientes en las consultas, en su mayoría las consultas públicas, causando resultados con un nivel alto de insatisfacción que perjudica la reputación de un servicio que forma parte de un ente de salud (3). Además, depende en gran medida de las experiencias anteriores que algún usuario haya tenido previamente y también de la imagen de la institución prestadora del servicio.

La percepción se considera como otro elemento que permite consolidar el concepto de satisfacción, dicho término originalmente se introdujo en relación con la conducta humana, tratando de explicar situaciones con raciocinio. En tal sentido, la percepción se explica como la prolongación de las características de la personalidad en relación a un específico contexto ambiental, económico, político, social o cultural donde se represente toda la vida humana. (4)

Según un estudio realizado por Stoner, resalta que el término de “calidad”, no solo se limita a la realización de productos de una cualidad alta y precio conveniente, actualmente dicho termino se refiere a lograr determinados productos y/o servicios con constantes actualizaciones, con precios competitivos y acordes a la coyuntura; es decir, que se realicen con un nivel óptimo desde un principio. (5)

De acuerdo a la OMS (6), la calidad de atención, no es percibida de la misma manera por todos, o al mismo nivel, que el patrón de crecimiento de las personas del mundo; no es igual por consiguiente no es similar el nivel asistencial del sistema de salud.

Un estudio realizado a nivel nacional por Rodríguez (7), en un Hospital II-I, en Lambayeque, se observó una congestión de pacientes en el área de espera del servicio de Odontología, evidenciando la poca satisfacción del usuario. Esto se define como una realidad en los distintos servicios que brinda un centro de salud, no solo en Odontología, pues a una mayor demanda de pacientes y una menor oferta de servicios, así como de una organización, afectan a la satisfacción del paciente originando

que ya no vuelvan más al establecimiento de salud optando por recurrir a la atención privada o a otras formas de medicina alternativa, que no necesariamente son idóneas.

En México (8), en relación a temas de salud sobre calidad de atención, se evidenciaron características administrativas deficientes, además de procesos ineficientes y saturados. Se realizaron mejoras con la finalidad de mejorar la valoración de la calidad brindada, con cambios de actitud, creaciones de las culturas organizacionales para una efectiva atención médica y trato digno; sin embargo, no tuvo buenos resultados. La satisfacción de la población mexicana depende de la calidad que brinda el sistema de salud, lo que puede ocasionar desconfianza y mala experiencia frente a un trato indiferente.

Cuando un paciente se muestra satisfecho, nos evidencia que la calidad de atención recibida ha sido calificada como alta o media. Además, el paciente satisfecho volverá a seguir con el plan de tratamiento establecido, mejorando así su salud bucal y su calidad de vida en general. De lo contrario, se podrán determinar cuáles son las falencias entorno a una atención no adecuada.

La atención en un servicio de Odontología que mantiene un nivel satisfactorio de los pacientes en distintos estudios realizados, se caracteriza por ciertos patrones, tales como: personal de salud capacitado y con empatía, puntualidad, atención oportuna y atenta, brindar información y comunicación asertiva, espacios ergonómicos y cómodos, con servicios y condiciones seguras y, sobre todo, mejora continua en la atención que se brinda.

En tal sentido, es necesario señalar que el índice de satisfacción del paciente sobre el proceso asistencial, se califica posteriormente a la atención en un determinado servicio.

Ello permitirá determinar criterios, apreciaciones e inconformidades en relación al servicio de salud recibido. La opinión del paciente es necesario para los profesionales del área de salud, ya que fomenta la detección de afecciones que lo aquejan y proponer un plan de tratamiento adecuado, en efecto, una mayor exigencia y eficiencia en el mejoramiento de enfoques por parte del sistema de salud a nivel local, regional y nacional (9). Esto se traduciría en prestaciones de servicios de salud con mayor calidad en respuesta a las necesidades crecientes de la población.

Por lo que la investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de un Centro de salud de Pueblo Nuevo, en la provincia de Chincha, Ica.

De acuerdo a los antecedentes a nivel internacional, los estudios acerca de la calidad de atención y su relación con el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de un Centro de salud no son tan abundantes. Entre los que destacan, se encuentran:

Hurel y col. 2023. Tuvieron como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio odontológico en un centro de salud del distrito norte de la ciudad de Cuenca durante octubre 2021 a febrero 2022. La investigación fue de nivel descriptivo, transversal, cuantitativo. La muestra fue de 428 pacientes a quienes se aplicó la encuesta SERVQUAL. Los resultados demostraron un nivel de insatisfacción general en el 75% de los usuarios. Se concluyó que hubo una insatisfacción con los servicios del Centro de Salud, por parte de los pacientes, como del personal de salud, evidenciando posibles asociaciones de los resultados con variables como: edad, nivel de educativo, tipología de cita; por otro lado, la variable sexo no mostró una diferencia estadísticamente significativa. (10)

Iza y col. 2023. Buscaron determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio odontológico del Centro de Salud de Lasso, en relación con variables sociodemográficas como el sexo, edad, nivel de instrucción y tipo de seguro durante el mes de junio del 2022. La muestra estuvo conformada por 145 pacientes. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta SERVQUAL, con 22 ítems según la escala de Likert, que mide 5 dimensiones, que se aplicó antes y después de la atención en el área de Odontología. Los resultados demostraron que el 69,9% se mostró satisfecho con la atención recibida, y al aplicar la prueba estadística de Chi-Cuadrado, si hubo relacion estadísticamente significativa entre la edad y la satisfacción del usuario. Se concluyó que los usuarios del servicio de Odontología del Centro de Salud Lasso se mostraron satisfechos en su mayoría con la atención odontológica, y solo la dimensión fiabilidad la quien obtuvo un 60,0% de insatisfacción. (11)

A nivel nacional, destacan:

Paucar. 2023. Buscó determinar la relación entre satisfacción del usuario y calidad de odontológica de la institución sanitaria Sapallanga. Fue una investigación de nivel relacional, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 78 pacientes, el muestreo probabilístico aleatorizado. El instrumento aplicado fue la encuesta SERVQUAL. Los resultados demostraron que el 7,7%, se sintieron insatisfechos, el 16,7% poco satisfechos y el 75,6% satisfechos con la asistencia del servicio odontológico. Según la asociación entre las variables, se obtuvo el índice 0,405, evidenciando una correlación positiva moderada. Se concluyó que, si existe una asociación positiva moderada significativa entre ambas variables, lo que se traduce en qué si hay un adecuado índice de satisfacción del paciente, se le asignará un adecuado nivel de calidad en la asistencia otorgada. (12)

Alvarado. 2023. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención en el Servicio odontológico de un Centro de salud de Loreto. Fue una investigación de nivel relacional, tipo básica, no experimental, correlacional, transversal y cuantitativo. La muestra se conformó por 133 pacientes. Para la recolección de datos se utilizaron dos encuestas: una encuesta Servperf y una encuesta de satisfacción, validada previamente. Los resultados

demostraron que de acuerdo al nivel de significancia ($p < 0,05$), si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del paciente, la correlación fue positiva y de grado muy alto. Se concluyó que si existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y satisfacción del paciente. (13)

Guzmán. 2022. Buscó determinar la calidad de atención odontológica en la satisfacción de usuarios externos durante la pandemia del COVID-19 en un Centro de Salud de Arequipa. Fue una investigación de nivel descriptivo, tipo básica, no experimental, de corte transversal y prospectivo. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, la muestra estuvo conformada por 100 pacientes, siendo el instrumento de recolección de datos aplicado la encuesta tipo SERVQHOS modificada. Los resultados evidenciaron que el 58,0% mostró un nivel de satisfacción regular, el 32,0% mostró satisfacción, y solo el 10,0% un nivel de muy satisfechos. Se concluyó que la calidad odontológica en la satisfacción de pacientes atendidos en el C.S. durante la pandemia del COVID-19, fue regular en la mayoría de encuestados reflejando una proyección indistinta; y que solo un pequeño porcentaje se mostraron muy satisfechos. (14)

Manrique. 2022. Determinó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio odontológico del Centro de Salud “Nueva Esperanza”. Fue una investigación de nivel relacional, enfoque cuantitativo, tipo observacional y transversal. La muestra se conformó por 156 pacientes. Los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios: el primero para medir la calidad de atención con la escala SERVQUAL y un cuestionario de satisfacción del paciente, validados previamente y con un nivel de confiabilidad alto. Los resultados demostraron que la calidad atención fue de nivel regular en el 41,4%; y la satisfacción del paciente evidenció un nivel satisfecho en un 38,2%. Las dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía mostraron una relación estadísticamente significativa con la satisfacción del paciente; y una correlación Rho Spearman positiva moderada. Se concluyó que si existe relacion entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio odontológico del C.S. “Nueva Esperanza”. (15)

Núñez. 2022. Determinó la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio odontológico de un Centro de Salud de Lambayeque. Fue una investigación nivel relacional, descriptivo, no experimental, transversal y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 124 pacientes que acudían al centro de salud. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta elaborada por el investigador previamente validada y con un nivel de confiabilidad aceptable. Se utilizó el programa estadístico SPSS para el análisis de datos y para la correlación de variables se utilizó Rho de Spearman. Los resultados demostraron que si existe una calidad de atención buena en el servicio odontológico en el 87.9% y solo el 12.1% percibió una calidad de atención de nivel regular. Se

concluyó que si existe relación entre calidad de atención y la satisfacción percibida por el paciente. (16)

Becerra. 2022. Buscó determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los pacientes y la calidad de atención odontológica percibida, en un Centro de salud de Calca. Fue una investigación correlacional, transversal y cuantitativo. Los resultados demostraron que la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención fue buena en la mayoría de encuestados, mientras que la minoría reflejó un nivel de satisfacción malo con respecto a la calidad de atención percibida. Se concluyó que si existe relación entre el nivel calidad de atención odontológica y nivel de satisfacción según la percepción de los pacientes atendidos en el centro de salud fue regular. (17)

Fabian y col. 2022. Evaluaron la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes que se atendían en consultorios dentales de Lima. Fue una investigación de nivel relacional, enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. Para la recolección de datos se aplicaron dos encuestas: SERVPERF y la encuesta de satisfacción. La muestra estuvo conformada por 150 pacientes. Los resultados demostraron que el 93,3% percibieron una alta calidad de atención; el 6.7% percibió un nivel de calidad baja. A su vez, el 96,7% mostró un nivel de satisfacción con la atención recibida y solo el 3,3% mostró su nivel de insatisfacción, y ninguno evidenció un nivel moderado de satisfacción. Se concluyó que si existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción percibida del paciente. En la mayoría de las dimensiones, la percepción fue alta. (18)

Saavedra. 2021. Estableció la influencia de la calidad de atención del servicio odontológico en la satisfacción del usuario externo durante la pandemia, en el centro de salud de San Martin de Porres. Fue una investigación de nivel descriptivo, transversal, enfoque cuantitativo y no experimental. La muestra estuvo conformada por 156 pacientes que acudieron al servicio odontológico. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta de salud, que obtuvo un nivel de confiabilidad alta (,957) y validado por jueces expertos. Los resultados demostraron que la calidad de atención fue buena en el 65.4% y la satisfacción del paciente fue satisfecho en el 56.4%. El contraste de hipótesis evidenció una influencia de 59.3%. Se concluyó que la calidad de atención influye directamente en la satisfacción del paciente que acude al servicio odontológico del Centro de salud San Martin de Porres. (19)

Alarcón y col. 2021. Buscaron determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de los servicios intermedios y finales del Centro de Salud “Licenciados”. Fue una investigación descriptiva, de nivel correlacional, de corte transversal. La muestra fue de 40 pacientes que acudieron al centro de salud. El instrumento fue la encuesta SERVQUAL. Los resultados demostraron un nivel de satisfacción con la calidad de atención recibida en el 54,0% y un nivel de insatisfacción en el 46,0%. En cuanto a la dimensión fiabilidad, el 53% mostró satisfacción; en la dimensión capacidad de respuesta, el 53%

mostró insatisfacción; en la dimensión empatía, el 54% mostró satisfacción; en la dimensión seguridad, el 56.3 mostró satisfacción; en la dimensión elementos intangibles, el 58.8 % mostró satisfacción. En relación al puntaje en escala vigesimal de la calidad de atención recibida; el 75% emitió un puntaje que va del 11 – 20 puntos. Se concluyó que los pacientes que acudían al Centro de Salud Los Licenciados, Ayacucho, evidenciaron en su mayoría, un nivel de satisfacción con la calidad de atención. (20)

Quispe. 2021. Determinó la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención odontológica en pacientes que acuden al Centro de Salud, Puno. La investigación fue de tipo básica, no experimental, descriptivo y de nivel correlacional. La muestra fue de 202 pacientes que acuden al C.S. Santa Rosa. El instrumento utilizado fue el SERVQUAL modificado, adaptado por Fidel J. para ambas variables. Los resultados demostraron una correlación de grado positiva media entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica. El 21% tuvo una satisfacción muy eficiente y muy bueno en la calidad de atención; y en la satisfacción el 39% mostró un nivel de satisfacción eficiente con un nivel bueno en la calidad de atención. No obstante solo el 4% presentó una satisfacción deficiente y malo con respecto a la calidad de atención. En la mayoría de dimensiones, prevaleció el nivel de satisfacción. Se concluyó que si existe una relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención del servicio odontológico del C.S. de Puno. (21)

Por todo lo expuesto, la presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.

Así como los objetivos específicos: Identificar el nivel de calidad de atención del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha. Establecer la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha. Establecer la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha. Establecer la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha. Establecer la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha. Establecer la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo

La relevancia teórica radica en la escasa documentación a nivel local, acerca de la problemática existente en el ámbito odontológico sobre la calidad de atención, en pacientes que acuden al servicio de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, en Chíncha. A su vez, permitirá ampliar la

información de acuerdo a los niveles de satisfacción que muestran estos usuarios con la atención recibida.

La relevancia práctica, está en función de los resultados ya que así se podría mejorar la calidad de atención del servicio de Odontología, al analizar la relación entre la satisfacción que muestra el paciente luego de haber recibido cualquier tipo de atención de salud. Es decir, si el centro de salud brinda una atención de calidad, el paciente se mostrará satisfecho y por lo tanto, continuará con su plan de tratamiento; de caso contrario se vería afectada la salud integral del paciente y la reputación del centro de salud que brinda servicios de baja calidad.

La relevancia metodológica radica en la aplicación de dos encuestas para medir cada una de las variables, que pasarán por un proceso de validación y análisis de confiabilidad. Además, cada encuesta se encuentra dividida en dimensiones que van a medir tanto el nivel de satisfacción del paciente como la calidad de atención en el servicio de Odontología. Se aplicará la metodología SERVPEF para las mediciones correspondientes; con la finalidad de poder servir de referencias para otras investigaciones de similar metodología.

La relevancia social se basa en que servirá de guía para el centro de salud en cuestión a mejorar ciertos aspectos relacionados con la calidad de atención en los servicios que se brindan a los pacientes. En efecto, habrá una mejor atención por parte del profesional de salud y del área administrativa, además de tratamientos más conscientes que puedan solucionar los problemas de salud de la población que acude a atenderse. Y así, los pacientes se mostrarán más satisfechos con la atención brindada, mejorando el sistema de salud.

El presente trabajo se ha dividido en ocho capítulos, y desarrollándose de la siguiente manera:

Capítulo I: Introducción, conformado por realidad problemática, antecedentes, objetivos, justificación e importancia de la investigación.

Capítulo II: Estrategia metodológica, conformado por el tipo, nivel y diseño de investigación, población y muestra, criterios de selección, métodos y procedimiento de datos, análisis y tabulación de datos.

Capítulo III: Resultados, conformado por tablas, gráficos e interpretación.

Capítulo IV: Discusión, en la que se busca comparar los resultados con otros estudios similares.

Capítulo V: Conclusiones.

Capítulo VI: Recomendaciones, dirigido a futuras investigaciones de similar metodología.

Capítulo VII: Referencias bibliográficas, en el formato Vancouver.

Capítulo VII: Anexos, conformado por autorización del decano, cuestionario, consentimiento informado, bases de datos, validación de contenido, confiabilidad del instrumento, matriz de consistencia, evidencias fotográficas.

II. ESTRATEGÍA METODOLÓGICA

2.1. Tipo, nivel y diseño de la investigación

Tipo de investigación

De acuerdo a la intervención del investigador: Observacional, porque el investigador no interviene ni manipula las variables del estudio. (22)

De acuerdo al número de ocasiones en que se mide la variable: Transversal, porque las variables se medirán una sola vez. (22)

De acuerdo al número de variables de interés: Analítico, porque se hará análisis estadístico de las variables. (22)

Nivel de investigación

Según el nivel: Relacional, porque se busca determinar la relación entre las dos variables. (23)

Diseño de Investigación

No experimental, porque no habrá intervención ni manipulación de las variables. (22)

2.2. Población y muestra

Población: Fue determinada por un muestreo tipo censal, de aquellos pacientes que acudían al Servicio de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, en Chíncha, Ica. Se estimó como población, una media aproximada de 384 pacientes, teniendo en cuenta que en un centro de salud acuden 16 pacientes en los dos turnos del día. Se calculó el número de paciente por el lapso de un mes (4 semanas), resultando 384 pacientes, de acuerdo a la directiva del MINSA. (24)

Muestra: 193 pacientes, que cumplieron con los criterios de inclusión.

Se determinó a través de la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (384)}{((0,05)^2 (384 - 1)) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$
$$n = \frac{(3,8416) (0,25) (384)}{(0,9575) + (0,9604)} = \frac{368,7}{1,91} = 193$$

Dónde:

Tamaño poblacional:	$N = 384$
Nivel de Confiabilidad:	$95 \% z = 1,96$
Probabilidad de éxito:	$p = 0.5$
Probabilidad de fracaso:	$q = 0.5$
Error de muestreo:	$e = 0.05$
Tamaño de muestra:	$n = 193$

Tipo de muestreo: Probabilístico, aleatorizado simple

Unidad muestral: Pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, Ica.

Criterios de selección:**Criterios de inclusión:**

Pacientes mayores de 18 años y menores de 65 años.

Pacientes que acudan al Servicio de Odontología.

Pacientes que firmen el consentimiento informado.

Pacientes que hayan completado las encuestas.

Criterios de exclusión:

Pacientes con alguna discapacidad que imposibilite su participación.

Pacientes que acudan a otros servicios dentro del Centro de Salud

2.3. Métodos, procedimientos e instrumentos de recolección de datos**Métodos**

Se utilizaron dos encuestas, una para medir la variable "Calidad de atención" y otra para la variable "Satisfacción del paciente".

Instrumento de recolección

El instrumento aplicado para medir la variable "Calidad de atención" se denomina Test de Calidad de Alvarado C (13), basada en una encuesta de SERVPERF, que se centra en las percepciones de

los pacientes. Presenta 22 ítems y se encuentra dividido en 5 dimensiones: seguridad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. (Anexo N° 01)

La escala de medición es ordinal, según la escala de Likert: No estoy en absoluto de acuerdo (1), No estoy de acuerdo (2), Algo en desacuerdo (3), Neutral (4), Un poco de acuerdo (5), De acuerdo (6), Estoy muy de acuerdo (7).

Para determinar el nivel general de calidad de atención, la baremación fue la siguiente:

V1- Calidad de atención	
Nivel	Puntaje
Alta	110 – 154
Media	66 - 109
Baja	22 - 65

La baremación de cada dimensión está representada por:

Dimensiones					
	D1- Fiabilidad	D2- Capacidad de respuesta	D3- Seguridad	D4-Empatía	D5- Elementos tangibles
Baja	05 - 15	04 - 12	04 - 12	05 - 15	04 - 12
Media	16 - 25	13 - 20	13 - 20	16 - 25	13 - 20
Alta	26 - 35	21 - 28	21 - 28	26 - 35	21 - 28

El instrumento para medir la segunda variable “Satisfacción del usuario” fue el Test de Satisfacción (13). Presenta 21 ítems y se encuentra dividido en 3 dimensiones: humana, técnico-científica y entorno. (Anexo N° 02),

La escala de medición es ordinal, según la escala de Likert: totalmente en desacuerdo (1), no estoy de acuerdo (2), algo en desacuerdo (3), neutral (4), un poco de acuerdo (5), de acuerdo (6), estoy muy de acuerdo (7).

Para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes, la baremación fue la siguiente

V2- Satisfacción del paciente	
Nivel	Puntaje
Satisfecho	105 - 147
Medianamente satisfecho	63 - 104
Insatisfecho	21 - 62

La baremación de cada dimensión está representada por:

DIMENSIONES			
	D1-Humana	D2-Técnico-Científico	D3-Entorno
Satisfecho	07 - 20	07 - 20	07 - 20
Medianamente satisfecho	21 - 34	21 - 34	21 - 34
Insatisfecho	35 - 49	35 - 49	35 - 49

2.4. Técnicas de procesamiento

-Validación de contenido de las encuestas: el proceso de validación fue realizado en la investigación de Alvarado C (13), se aplicaron 03 fichas de validación a través del juicio de expertos, con la finalidad de medir el cuestionario a través de 03 criterios marcando si es pertinente, relevante y claro, para luego definir su aplicabilidad. (Anexo N° 03). La opinión de aplicabilidad, de los tres jueces expertos, resulto “Aplicable” para ambas encuestas, es decir, las encuestas poseen validez y concordancia excelentes.

-Confiabilidad de las encuestas: el análisis de confiabilidad fue realizado por Alvarado(13), ejecutando una prueba piloto en 20 estudiantes de Odontología, que no pertenecían a la muestra (Anexo N° 04). Para analizar los resultados se utilizó la prueba estadística Alfa de Cronbach. La encuesta 1 “Calidad de atención” dio un índice de 0,886, demostrando que el instrumento posee consistencia interna alta. La encuesta 2 “Satisfacción del usuario” dio un índice de 0,862, demostrando que el instrumento posee consistencia interna alta. (Anexo N° 05).

-Trabajo de campo: La aplicación de los instrumentos se aplicaron de forma presencial en el CLAS - Centro de salud “Pueblo Nuevo”, presentando la autorización otorgada por el gerente del Centro de Salud. (Anexo N° 06)

-La recolección de datos se realizó durante el mes de abril y se aplicó a los pacientes que se encontraban en el área de espera para poder ingresar al Servicio de Odontología, quienes cumplieron con los criterios de inclusión.

-En el área de espera del Servicio de Odontología, se explicó brevemente a los pacientes el objetivo de la investigación para poder hacerles entrega de un consentimiento informado donde acepten voluntariamente participar. (Anexo N° 07)

-Luego se entregó a cada paciente los dos instrumentos, la encuesta 1 que mide la calidad de atención y la encuesta 2 que mide la satisfacción del usuario.

2.5. Tabulación y análisis de datos

-La información recopilada de las encuestas fue ingresada en una base de datos en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel, para poder clasificar las respuestas de acuerdo a las dimensiones de cada instrumento.

-Posteriormente se ingresaron los datos clasificados en el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v.26), para realizar el análisis estadístico, y elaboración de tablas y gráficos con porcentajes y frecuencias, en función de los objetivos propuestos en la investigación. (Anexo N° 08)

Para la validación de contenido del instrumento, se sometió al juicio de expertos, resultando el valor de “Aplicable” para ambas encuestas.

Para la confiabilidad del instrumento, la información de la prueba piloto fue analizada mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach usando el programa estadístico SPSS V.26, resultando un índice de 0,88 y 0,86 para la encuesta 1 y 2, respectivamente, demostrando que las encuestas poseen consistencia interna alta.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de calidad de atención del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

Niveles	f	%
Alto	95	49,2%
Medio	96	49,7%
Baja	2	1,0%
Total	193	100,0%

Interpretación: De acuerdo al nivel de calidad de atención del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, se evidenció que el 49,7% percibió un nivel medio, seguido del 49,2% con un nivel alto y solo el 1% con un nivel bajo.

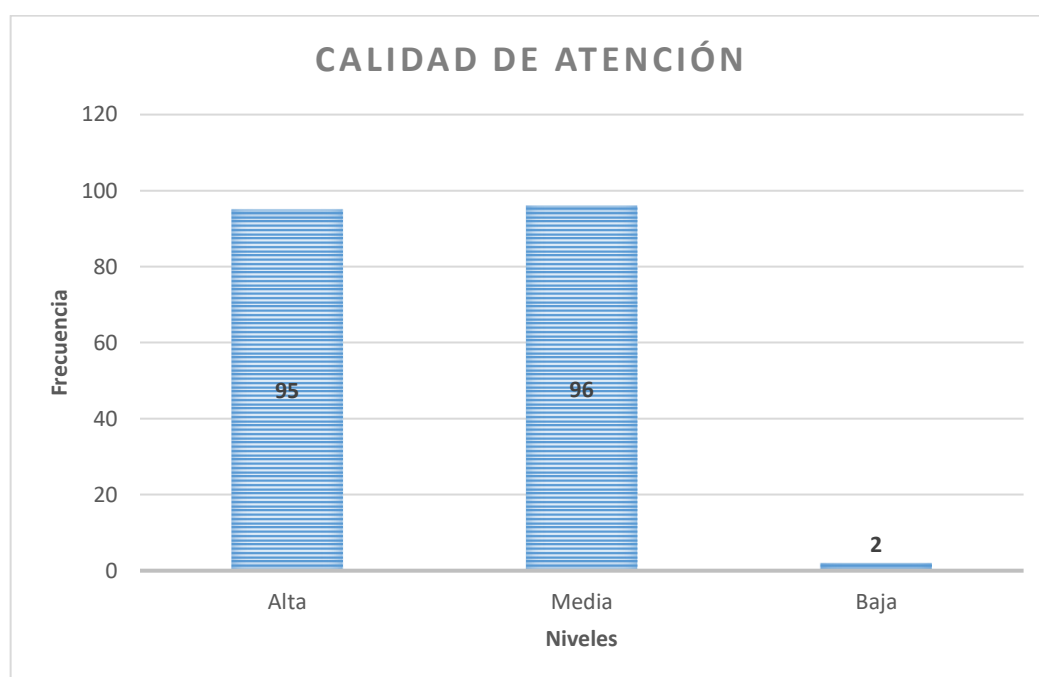


Gráfico 1. Nivel de calidad de atención del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025

Tabla 2. Nivel de satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.

Niveles	f	%
Satisfecho	95	49,2%
Medianamente satisfecho	95	49,2%
Insatisfecho	3	1,6%
Total	193	100,0%

Interpretación: De acuerdo al nivel de satisfacción de los pacientes del área de Odontologia del Centro de Salud Pueblo Nuevo, se evidenció que el 49,2% se mostró satisfecho y medianamente satisfecho; y solo el 1,6%, insatisfecho.

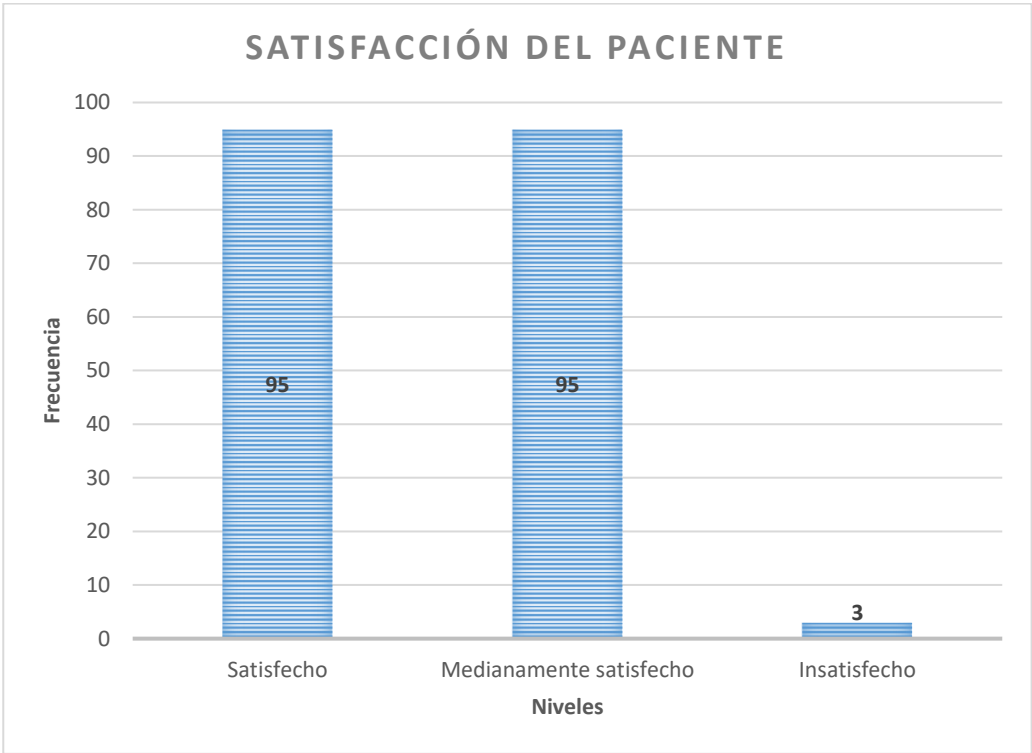


Gráfico 2. Nivel de satisfacción del paciente del área de Odontologia del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.

Tabla 3. Nivel de calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

		SATISFACCIÓN (V2)				Total
		Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho		
CALIDAD DE ATENCIÓN (V1)	Alta	f	64	30	1	95
		%	33,2%	15,5%	0,5%	49,2%
	Media	f	31	65	0	96
		%	16,1%	33,7%	0,0%	49,7%
	Baja	f	0	0	2	2
		%	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%
Total		f	95	95	3	193
		%	49,2%	49,2%	1,6%	100,0%

Interpretación: De aquellos que percibieron una calidad de atención alta, el 33,2% se mostró satisfecho. De aquellos que percibieron una calidad de atención media, el 33,7% se mostró medianamente satisfecho. De aquellos que percibieron una calidad de atención baja, el 2% se mostró insatisfecho.

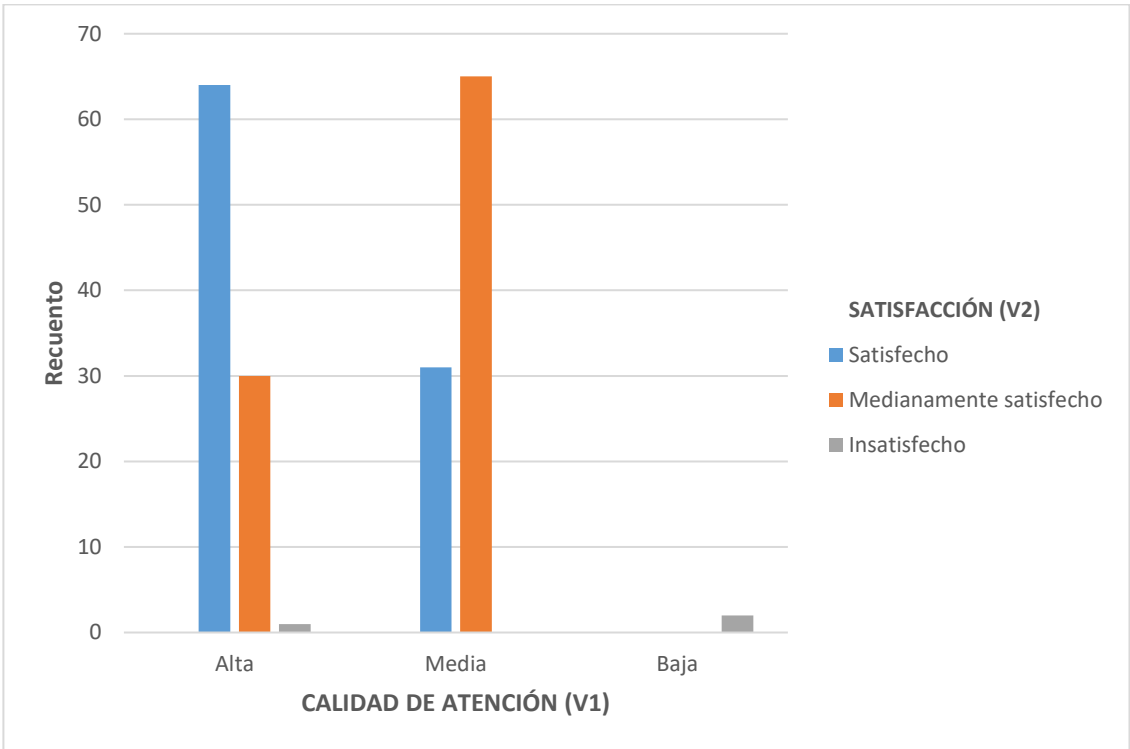


Gráfico 3. Nivel de calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

Tabla 4. Dimensión “fiabilidad” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

SATISFACCIÓN (V2)						
			Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Total
Dimensión fiabilidad (D1)	Alta	f	55	21	0	76
		%	28,5%	10,9%	0,0%	39,4%
	Media	f	34	67	2	103
		%	17,6%	34,7%	1,0%	53,4%
	Baja	f	6	7	1	14
		%	3,1%	3,6%	0,5%	7,3%
Total		f	95	95	3	193
		%	49,2%	49,2%	1,6%	100,0%

Interpretación: De aquellos que percibieron un nivel alto de fiabilidad, el 28,5% se mostró satisfecho. De aquellos que percibieron un nivel medio de fiabilidad, el 34,7% se mostró medianamente satisfecho. Y de aquellos que percibieron un nivel bajo de fiabilidad, el 3,6% se mostró medianamente satisfecho.

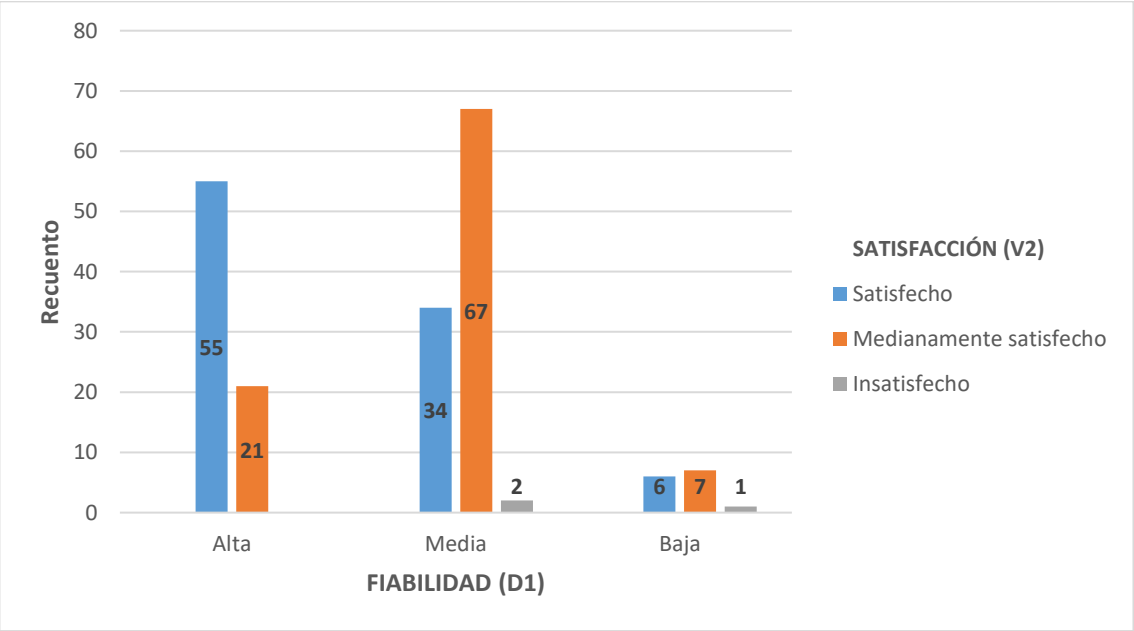


Gráfico 4. Dimensión “fiabilidad” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

Tabla 5. Dimensión “capacidad de respuesta” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

SATISFACCIÓN (V2)						
			Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Total
Dimensión capacidad de respuesta (D2)	Alta	f	52	24	1	77
		%	26,9%	12,4%	0,5%	39,9%
	Media	f	35	37	0	72
		%	18,1%	19,2%	0,0%	37,3%
	Baja	f	8	34	2	44
		%	4,1%	17,6%	1,0%	22,8%
Total		f	95	95	3	193
		%	49,2%	49,2%	1,6%	100,0%

Interpretación: De aquellos que percibieron un nivel alto de capacidad de respuesta, el 26,9% se mostró satisfecho. De aquellos que percibieron un nivel medio de capacidad de respuesta, el 19,2% se mostró medianamente satisfecho. Y de aquellos que percibieron un nivel bajo de capacidad de respuesta, el 17,6% se mostró medianamente satisfecho.

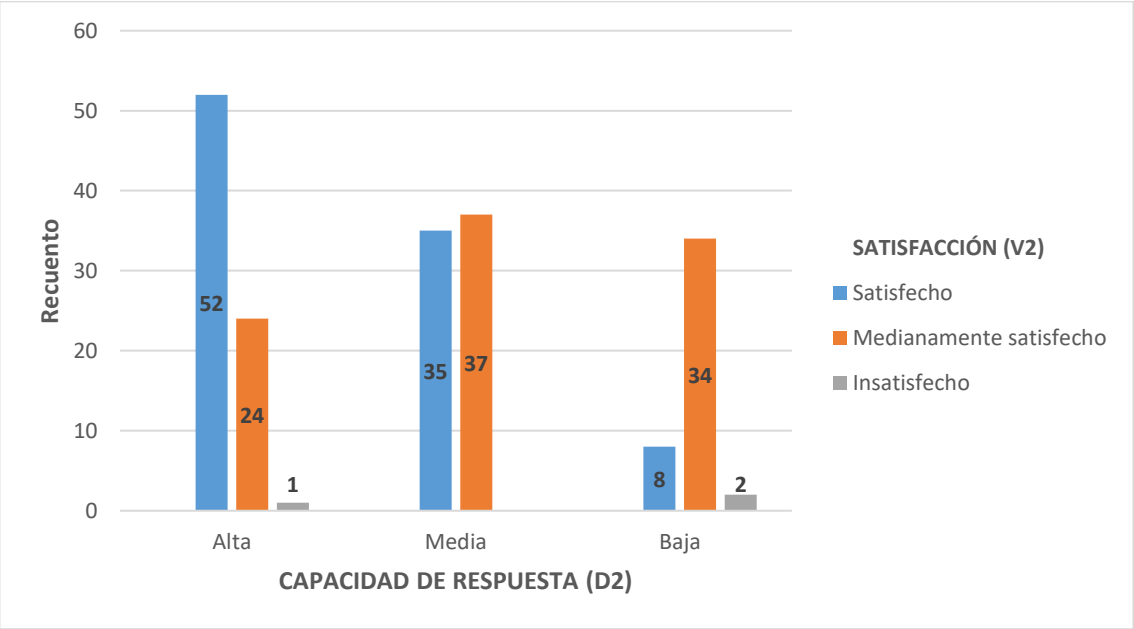


Gráfico 5. Dimensión “capacidad de respuesta” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

Tabla 6. Dimensión “seguridad” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

SATISFACCIÓN (V2)						
			Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Total
Dimensión seguridad (D3)	Alta	f	81	72	1	154
		%	42,0%	37,3%	0,5%	79,8%
	Media	f	13	23	0	36
		%	6,7%	11,9%	0,0%	18,7%
	Baja	f	1	0	2	3
		%	0,5%	0,0%	1,0%	1,6%
Total		f	95	95	3	193
		%	49,2%	49,2%	1,6%	100,0%

Interpretación: De aquellos que percibieron un nivel alto de seguridad, el 42% se mostró satisfecho. De aquellos que percibieron un nivel medio de seguridad, el 11,9% se mostró medianamente satisfecho. Y de aquellos que percibieron un nivel bajo de seguridad, el 1% se mostró insatisfecho.

Gráfico 6. Dimensión “seguridad” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

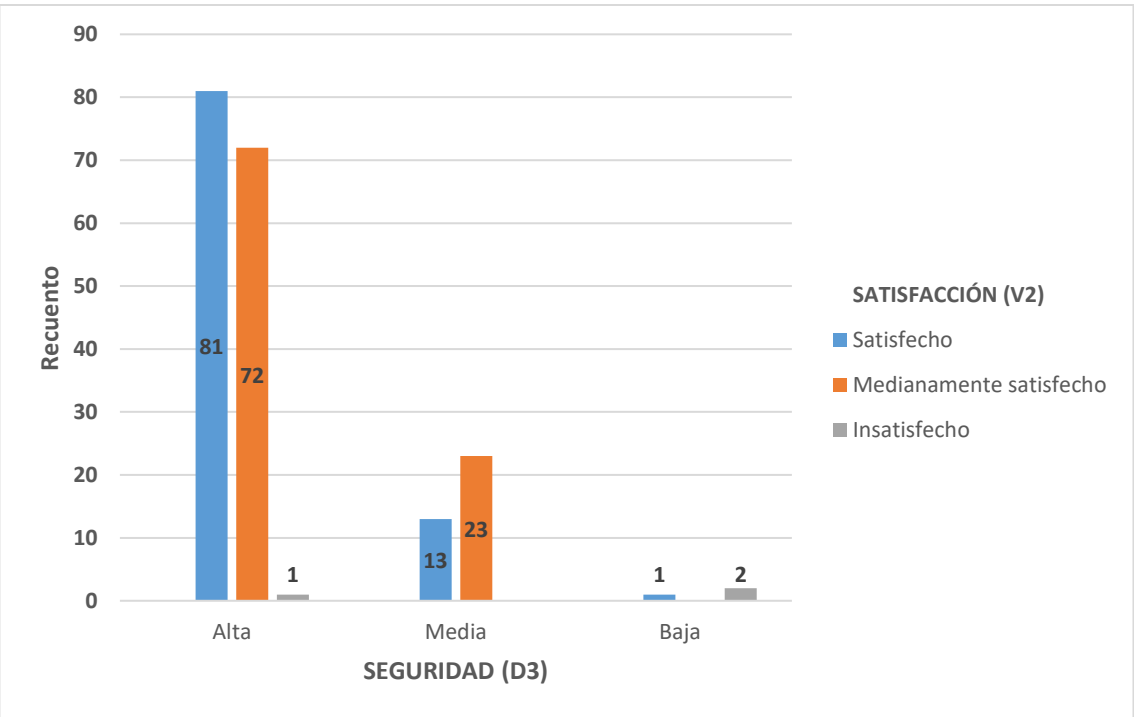


Tabla 7. Dimensión “empatía” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

SATISFACCIÓN (V2)						
			Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Total
Dimensión empatía (D4)	Alta	f	84	68	1	153
		%	43,5%	35,2%	0,5%	79,3%
	Media	f	11	26	0	37
		%	5,7%	13,5%	0,0%	19,2%
	Baja	f	0	1	2	3
		%	0,0%	0,5%	1,0%	1,6%
Total		f	95	95	3	193
		%	49,2%	49,2%	1,6%	100,0%

Interpretación: De aquellos que percibieron un nivel alto de empatía, el 42% se mostró satisfecho. De aquellos que percibieron un nivel medio de empatía, el 11,9% se mostró medianamente satisfecho. Y de aquellos que percibieron un nivel bajo de empatía, el 1% se mostró insatisfecho.

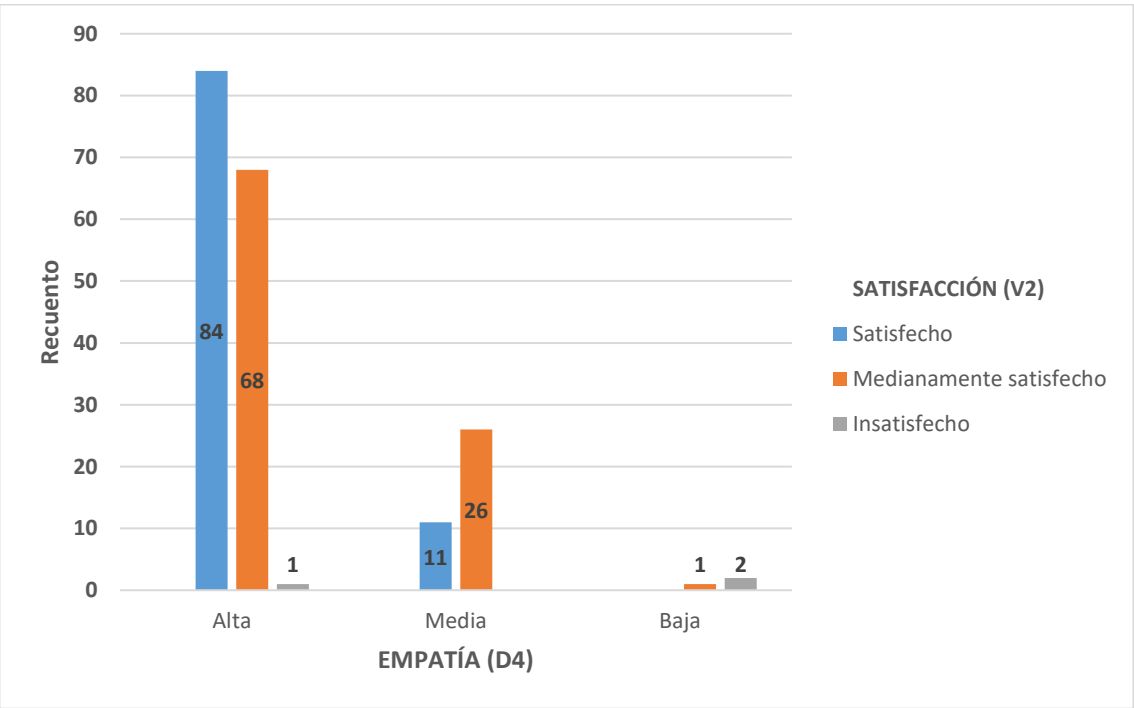


Gráfico 7. Dimensión “empatía” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

Tabla 8. Dimensión “elementos tangibles” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

SATISFACCIÓN (V2)						
			Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Total
Dimensión elementos tangibles (D5)	Alta	f	50	18	0	68
		%	25,9%	9,3%	0,0%	35,2%
	Media	f	39	58	1	98
		%	20,2%	30,1%	0,5%	50,8%
	Baja	f	6	19	2	27
		%	3,1%	9,8%	1,0%	14,0%
Total		f	95	95	3	193
		%	49,2%	49,2%	1,6%	100,0%

Interpretación: De aquellos que percibieron un nivel alto de elementos tangibles, el 25,9% se mostró satisfecho. De aquellos que percibieron un nivel medio de elementos tangibles, el 30,1% se mostró medianamente satisfecho. Y de aquellos que percibieron un nivel bajo de elementos tangibles, el 9,8% se mostró medianamente satisfecho.

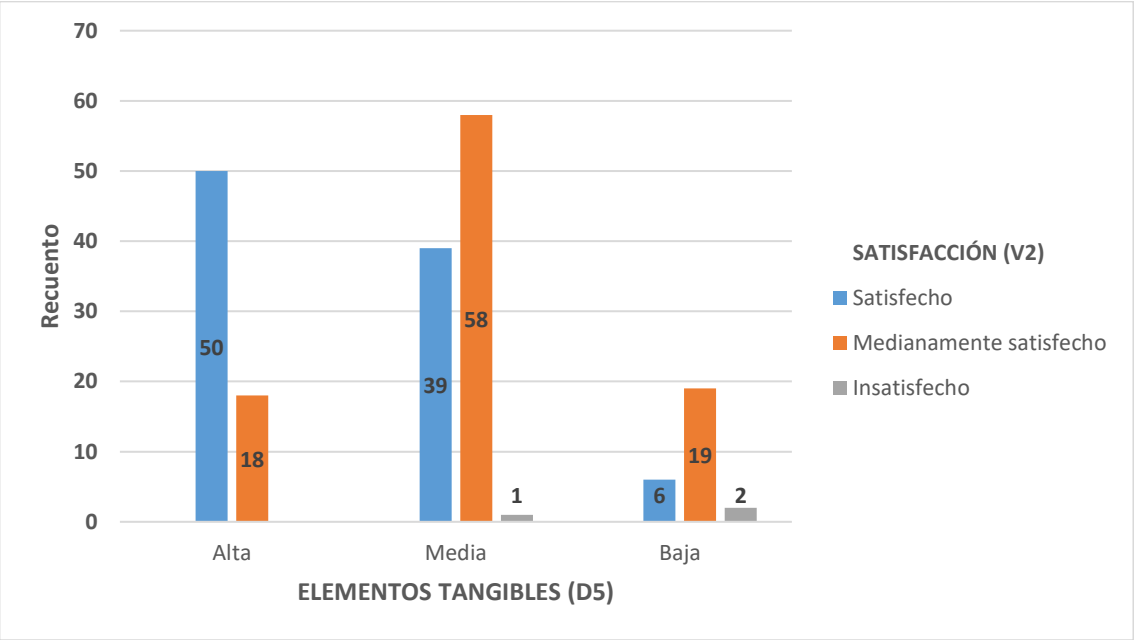


Gráfico 8. Dimensión “elementos tangibles” y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

Análisis inferencial

1-Hipótesis general

a. Prueba de normalidad:

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE ATENCIÓN (V1)	,332	193	,000
SATISFACCIÓN (V2)	,330	193	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Interpretación: Se observa que $p = 0,00 < 0,05$ en ambas variables, es decir, los datos no poseen una distribución normal, por lo tanto, se aplicará una prueba estadística no paramétrica.

b. Planteamiento de hipótesis:

H1: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha 2025.

H0: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha 2025.

c. Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$: Regla: Comprobamos el nivel de significación, si es menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula

d. Prueba de hipótesis: Utilizamos la prueba Rho de Spearman.

e. Cálculo: Utilizando el software SPSS v. 26

Correlaciones			
			SATISFACCIÓN (V2)
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN (V1)	Coefficiente de correlación	,369**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	193
**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).			

Interpretación: En la tabla el p-valor (,000) de la correlación entre la calidad de atención (V1) y la satisfacción de los pacientes (V2), fue menor al nivel de significancia de 0,05 ($p < .05$), por lo que se decidió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha 2025. Así también, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y de grado bajo (Rho de Spearman = 0,369)

2-Hipótesis específica 1

a. Prueba de normalidad:

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
FIABILIDAD (D1)	,309	193	,000
SATISFACCIÓN (V2)	,330	193	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Se observa que $p = 0,00 < 0,05$ en ambas variables, es decir, los datos no poseen una distribución normal, por lo tanto, se aplicará una prueba estadística no paramétrica.

b. Planteamiento de hipótesis:

H1: Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.

H0: No existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.

c. **Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$:** Regla: Comprobamos el nivel de significación, si es menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula

d. **Prueba de hipótesis:** Utilizamos la prueba Rho de Spearman.

e. **Cálculo:** Utilizando el software SPSS v. 26

Correlaciones			
Rho de Spearman	FIABILIDAD (D1)	SATISFACCIÓN (V2)	
		Coefficiente de correlación	,349**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	193

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

Interpretación: En la tabla el p-valor (,000) de la correlación entre la dimensión fiabilidad (D1) y la satisfacción de los pacientes (V2), fue menor al nivel de significancia de 0,05 ($p < .05$), por lo que se decidió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025. Así también, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y de grado bajo (Rho de Spearman= 0,349).

3-Hipótesis específica 2

a. Prueba de normalidad:

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CAPACIDAD DE RESPUESTA (D2)	,257	193	,000
SATISFACCIÓN (V2)	,330	193	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Se observa que $p = 0,00 < 0,05$ en ambas variables, es decir, los datos no poseen una distribución normal, por lo tanto, se aplicará una prueba estadística no paramétrica.

b. Planteamiento de hipótesis:

H1: Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

H0: No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

c. Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$: Regla: Comprobamos el nivel de significación, si es menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula

d. Prueba de hipótesis: Utilizamos la prueba Rho de Spearman.

e. Cálculo: Utilizando el software SPSS v. 26

Correlaciones			
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA (D2)	SATISFACCIÓN (V2)	
		Coefficiente de correlación	,368**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	193

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

Interpretación: En la tabla el p-valor (,000) de la correlación entre la dimensión capacidad de respuesta (D2) y la satisfacción de los pacientes (V2), fue menor al nivel de significancia de 0,05 ($p < .05$), por lo que se decidió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025. Así también, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y de grado bajo (Rho de Spearman= 0,368)

4-Hipótesis específica 3

a. Prueba de normalidad:

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
SEGURIDAD (D3)	,484	193	,000
SATISFACCIÓN (V2)	,330	193	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Interpretación: Se observa que $p = 0,00 < 0,05$ en ambas variables, es decir, los datos no poseen una distribución normal, por lo tanto, se aplicará una prueba estadística no paramétrica.

b. Planteamiento de hipótesis:

H1: Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

H0: No existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025

c. Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$: Regla: Comprobamos el nivel de significación, si es menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula

d. Prueba de hipótesis: Utilizamos la prueba Rho de Spearman.

e. Cálculo: Utilizando el software SPSS v. 26

Correlaciones			
		SATISFACCIÓN (V2)	
Rho de Spearman	SEGURIDAD (D3)	Coefficiente de correlación	,154*
		Sig. (bilateral)	,032
		N	193
**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).			

Interpretación: En la tabla el p-valor (,032) de la correlación entre la dimensión seguridad (D3) y la satisfacción de los pacientes (V2), fue menor al nivel de significancia de 0,05 ($p < .05$), por lo que se decidió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025. Así también, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y de grado muy bajo (Rho de Spearman= 0,154).

5-Hipótesis específica 4

a. Prueba de normalidad:

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
EMPATIA (D4)	,481	193	,000
SATISFACCIÓN (V2)	,330	193	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Interpretación: Se observa que $p = 0,00 < 0,05$ en ambas variables, es decir, los datos no poseen una distribución normal, por lo tanto, se aplicará una prueba estadística no paramétrica.

b. Planteamiento de hipótesis:

H1: Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

H0: No existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025

c. Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$: Regla: Comprobamos el nivel de significación, si es menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula

d. Prueba de hipótesis: Utilizamos la prueba Rho de Spearman.

e. Cálculo: Utilizando el software SPSS v. 26

Correlaciones			
		SATISFACCIÓN (V2)	
Rho de Spearman	EMPATÍA (D4)	Coeficiente de correlación	,244**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	193
**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).			

Interpretación: En la tabla el p-valor (,001) de la correlación entre la dimensión empatía (D4) y la satisfacción de los pacientes (V2), fue menor al nivel de significancia de 0,05 ($p < .05$), por lo que se decidió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025. Así también, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y de grado bajo (Rho de Spearman= 0,244).

6-Hipótesis específica 5

a. Prueba de normalidad:

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
ELEMENTOS TANGIBLES (D5)	,272	193	,000
SATISFACCIÓN (V2)	,330	193	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Interpretación: Se observa que $p = 0,00 < 0,05$ en ambas variables, es decir, los datos no poseen una distribución normal, por lo tanto, se aplicará una prueba estadística no paramétrica.

b. Planteamiento de hipótesis:

H1: Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025.

H0: No existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025

c. Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$: Regla: Comprobamos el nivel de significación, si es menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula

d. Prueba de hipótesis: Utilizamos la prueba Rho de Spearman.

e. Cálculo: Utilizando el software SPSS v. 26

Correlaciones			
		SATISFACCIÓN (V2)	
Rho de Spearman	ELEMENTOS	Coefficiente de correlación	,385**
	TANGIBLES (D5)	Sig. (bilateral)	,000
		N	193
**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).			

Interpretación: En la tabla el p-valor (,000) de la correlación entre la dimensión elementos tangibles (D5) y la satisfacción de los pacientes (V2), fue menor al nivel de significancia de 0,05 ($p < .05$), por lo que se decidió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha, 2025. Así también, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y de grado bajo (Rho de Spearman = 0,385).

IV. DISCUSIÓN

La evaluación de la calidad de los servicios de salud en relación a la satisfacción de los pacientes o usuarios, es un indicador imprescindible para poder identificar deficiencias y fortalezas durante la atención, debido a que una atención de calidad en un determinado centro de salud se debe caracterizar como eficiente, segura, centrada en los pacientes y/o usuarios, oportuna, integrada, equitativa y eficiente, estimando que la percepción de calidad del paciente determinará su nivel de satisfacción en el servicio (25). La presente investigación tuvo como objetivo principal poder determinar si existe o no relación entre la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, en Chinchá, durante los meses de marzo y abril del 2025.

Respecto a la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, se determinó que existe relación entre ambas variables, siendo positiva y de grado bajo ($\rho=0,369$). Este resultado concuerda con Becerra (17), quien en su estudio sobre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en un centro de salud de Cusco, determinó que si existe relación con un grado de correlación positiva y baja ($\rho=0.215$). Sin embargo, contrasta con la mayoría de investigaciones citadas, pues a pesar de que existía relación entre ambas variables el grado de correlación fue superior, Fabian y col (18), determinaron que si existía relación entre las variables calidad de atención y grado de satisfacción, pero con un grado de correlación moderado ($\rho=0,358$). Paucar (12), determinó una correlación positiva moderada ($\rho=0,405$) entre la satisfacción del usuario y calidad en la prestación odontológica. Manrique (15), Núñez (16), Saavedra(19), Quispe (21), también demostraron la relación significativa entre ambas variables estudiadas con un grado moderado de correlación de $\rho=0.611$; 0.744 ; 0.593 ; 0.475 ; respectivamente. Esto significa que a un adecuado nivel de satisfacción del usuario, se le atribuye un buen nivel de calidad en la atención brindada. Solo en el estudio realizado por Alvarado (13), evidenció una relación significativa significancia de $p\text{-valor} = 0.000$, además de presentar una correlación positiva muy alta al tener un coeficiente de correlación $\rho = 0.904$.

La evaluación de la calidad de atención, desde la perspectiva del usuario, es un punto clave que se genera a partir de una percepción del servicio brindado. Con este enfoque, es posible la obtención de información, conceptos y actitudes en relación con la atención recibida, que puede beneficiar a la organización, sumándole la posibilidad de evaluar sus necesidades y expectativas originadas.

Según la OMS, la calidad de atención se define como “un conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más indicados para obtener una atención sanitaria excelente, considerando todos

los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico, logrando un resultado seguro y la máxima satisfacción del usuario”. (26)

En relación al nivel de calidad de atención percibido por la mayoría de pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, fue nivel medio y alto, con porcentajes casi similares. Este resultado concuerda con los estudios de Paucar (12) y Saavedra (19), donde la mayoría catalogó como muy buena la calidad de prestación en el servicio de Odontología. Alvarado (13), donde los encuestados percibieron como alta la calidad de atención. Nuñez (16), donde casi la totalidad percibió como buena la calidad de atención del servicio odontológico. Fabian y col (18), donde la calidad de atención fue alta. Y solo en el estudio de Manrique (15), la mitad de encuestados calificó como regular la calidad de atención. Casi todos los estudios mencionados fueron realizados a nivel nacional, denotando que la calidad de atención percibida por los pacientes en el Servicio de Odontología si es catalogada como buena. Cabe resaltar que el estudio de Saavedra (19) fue realizado durante el contexto de pandemia, por lo que puede diferir de la forma de calificación de los demás estudios citados.

En el Perú, el Ministerio de Salud en el 2009, definió la satisfacción como una actitud vinculada al estado emocional del paciente y/o usuario e influenciada por la información que recibe y las condiciones que se originan durante la prestación del servicio, en un determinado centro de salud. La satisfacción del usuario es, evidentemente, una preocupación preferente de los servicios de salud; esto significa que fomenta el deseo de los profesionales del área de salud a mejorar gradualmente la calidad del servicio brindado con el propósito de satisfacer las exigencias de los usuarios, basándose en enfoques específicos como la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía; de forma que el estudio de los servicios se convierte en una exigencia demandada por una población más informada y preparada. (27)

El nivel de satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, fue satisfecho y medianamente satisfecho en la mayoría, con iguales porcentajes, y solo una minoría se sintió insatisfecho con la atención brindada. Este resultado es similar a los estudios internacionales obtenidos por Hurel (10), quien evidenció en su investigación realizada en Ecuador, un nivel de insatisfacción mayoritaria por parte de los pacientes encuestados, atribuyéndose directamente al orden, eficacia y velocidad al momento de ser atendidos. Iza y col (11), aplicaron la encuesta SERVQUAL una vez terminada la atención, obteniendo que la mayoría se mostraron satisfechos. Cabe recalcar que esta encuesta aplicada en ambas encuestas, se considera un buen indicador debido a que califica tanto a las expectativas como las percepciones, logrando identificar la brecha existente entre ambos enfoques. A nivel nacional los estudios que también aplicaron la encuesta SERVQUAL fueron varias, donde estudio de Paucar (12), realizado en una institución sanitaria de Sapallanga, mostró que la mayoría se sintieron satisfechos con el

servicio. Al igual que Saavedra (19), Manrique (15) y Alarcón (20), donde también la mayoría se mostraron satisfechos con la atención en centros de salud pública; y solo Nuñez (16), evidenció que la mayoría se mostraron poco satisfechos indicando un descontento en la calidad de servicio en el servicio de Odontología. Por otro lado, Alvarado (13), y Fabian y col (18), también demostraron que la mayoría se sintieron satisfechos en la atención brindada, pero estos investigadores aplicaron la encuesta SERVPEF a diferencia de los demás estudios, por lo que se debe tener en cuenta que este modelo se enfoca solamente en la percepción del usuario sobre el servicio recibido, midiendo la calidad del servicio basándose en la satisfacción del cliente con el desempeño.

En los últimos años, la satisfacción de los pacientes se utiliza como un termómetro para analizar de forma directa la atención de calidad y servicios de salud. Lo que proporciona información específica que permitirá poner en práctica mejoras en infraestructura, insumos y materiales, equipamiento, además de cubrir las brechas de los recursos humanos a veces insuficientes, entre otros. (28)

Los resultados de la presente investigación demostraron que existe relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes. En cuanto a la relación existente entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, resultó ser significativa ($p=0,000$) y con un grado de correlación bajo, dado que el valor fue de 0,349. Similar al estudio de Becerra (17), donde demostró que existe relación lineal entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en un centro de salud, obteniendo un grado de correlación baja con un valor de 0,321. Sin embargo, los estudios de Paucar (12), Alvarado (13), Manrique (15), Nuñez (16), Fabian y col (18), demostraron que si hay relación significativa entre ambas variables, pero con un grado de correlación moderado. Esta relación es significativa, pues demuestra la percepción del paciente acerca de la infraestructura, equipos e instrumentos que brinda el servicio de Odontología, resaltando la importancia de mantener equipos actualizados y funcionales; una adecuada infraestructura que refleje seguridad.

En cuanto a la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes, se demostró una relación significativa ($p=0,000$) y un grado de correlación bajo con un valor de 0,368. Similar al estudio de Paucar (12) y Becerra (17), quienes demostraron que si hay relación entre ambas variables pero con un grado de correlación baja, dado que el valor fue 0,358 y 0,388, respectivamente. Manrique (15) obtuvo en su resultado que si hay relación, pero con un grado de correlación moderado. Sin embargo, Alvarado (13) evidenció una relación significativa pero con un grado de correlación alto dado que el valor fue 0,735. Estos resultados evidencian la forma en cómo se actúa el odontólogo ante un percance o hecho que suceda en el momento y

tener la capacidad de reacción oportuna; es decir, se resalta la disposición del servicio de Odontología para atender y/o resolver con rapidez ante una situación específica.

En cuanto a la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes, se demostró que si hay relación significativa con un grado de correlación muy bajo, pues el valor fue 0,154. Este resultado demuestra una vinculación débil entre ambas variables, siendo los resultados de Paucar (12) y Becerra (17), similares, pues también se evidencia una relación entre ambas variables, pero con grados de correlación bajos. Manrique (15) y Fabian (18) demostraron que si hay relación entre la seguridad con la satisfacción percibida, pero con grados de correlación moderados. Contrariamente, el estudio de Alvarado (13) demostró una relación existente, pero con un grado de correlación alto, pues este resultado puede haberse dado gracias a la eficiente atención y considerable grado de confianza que brinda el odontólogo hacia los pacientes en el centro de salud.

En cuanto a la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes, se demostró que si hay relación significativa, con un grado de correlación bajo pues el valor fue 0,244. Este resultado fue similar al obtenido por Becerra (17), quien también demostró relación significativa entre ambas variables con un grado de correlación bajo, esto quiere decir que hay una vinculación débil entre la empatía mostrada en la práctica diaria por el odontólogo y la satisfacción del paciente con el servicio recibido. Por otro lado, los resultados de Paucar (12), Alvarado (13), Manrique (15), Fabian y col (18), contrastaron con el resultado de la investigación, pues de demostró un relación existente entre la empatía y la satisfacción, pero con un grado de correlación moderado.

Se debe entender que la empatía está relacionada directamente al interés que se denota y a la atención individualizada que ofrecen las instituciones a los que necesitan un determinado servicio. Ciertamente, una particularidad en todo profesional de salud es tener empatía con los pacientes, no solo debe anteponerse la parte teórica, sino también tener en cuenta el tema subjetivo del paciente, para la comprensión total de su problema y necesidad de atención de su salud, primando también el respeto, amabilidad y paciencia; sin embargo, es un tema que muchos olvidan o muestran indiferencia en el proceso de la atención. (29)

En cuanto a la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes, se demostró que si hay relación significativa, con un grado de correlación bajo pues el valor fue 0,385. Similar al resultado obtenido por Paucar (12), donde se apreció una correlación positiva baja. Por otro lado, Manrique (15), y Fabian y col (18), demostraron una relación significativa con un grado de correlación moderado. Y solo en el estudio de Alvarado (13) se demostró una relación significativa con un grado de correlación alto. Estos resultados de la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, guarda relación con lo

planteado por MINSA, donde explica que un aspecto relevante para medir la calidad de atención son los elementos tangibles, los elementos físicos que el usuario percibe; esto implica que la satisfacción está condicionada por factores presentes en la totalidad del proceso, como los ambientes limpios, orden, ventilación y equipamiento actualizado que permiten realizar una valoración positiva o negativa, independientemente de la atención recibida por parte del profesional. (30)

Es importante señalar que cada persona afirma que existe calidad de atención cuando les aclaran sus dudas e inquietudes, sienten que son escuchados con sus quejas y que gracias a eso se les brinda una atención personalizada lo cual los hace sentirse en más confianza, obteniendo respuestas que aclaran todo tipo de dudas y así disminuir en la gran mayoría de casos el temor al llegar a consulta.

En las prestaciones de salud, específicamente en el campo de la Odontología, un componente directo que mejora la calidad del servicio brindado, es la satisfacción del usuario, pues incentiva el desarrollo y progreso del establecimiento de salud y, a su vez, permite la identificación de aspectos que son necesarios cambiar, mantener o seguir mejorando, con el propósito de que la satisfacción del usuario se mantenga o se incremente, caso contrario contribuirá a la estadística de pacientes que no concluyen con sus tratamientos.

V. CONCLUSIONES

- 1- Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha 2025
- 2- El nivel de calidad de atención percibido por la mayoría de pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, fue nivel medio.
- 3- El nivel de satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, fue satisfecho y medianamente satisfecho en la mayoría.
- 4- Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025
- 5- Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025.
- 6- Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025
- 7- Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025
- 8- Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha, 2025

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda el Ministerio de Salud del Perú, encargado de monitorear y velar por la mejora del bienestar común, a través de sus diversas instituciones prestadora de servicios, continúe con el arduo trabajo de implementar a las instituciones de salud, no solo al área de Odontología, sino también a las demás áreas dentro del centro, para el mejoramiento progresivo de la calidad de atención que dependen de la infraestructura, implementación de equipos actuales y abastecimiento de fármacos para una mejor atención, satisfaciendo con las necesidades y expectativas de los pacientes.

Se recomienda poner a disposición del director del Centro de Salud Pueblo Nuevo de Chíncha, los resultados sobre la perspectiva de los pacientes acerca de la satisfacción relacionada con la calidad de las prestaciones en el área odontológica, para que pueda desarrollar capacitaciones y/o talleres exponiendo nuevos enfoques y actualizaciones sobre la calidad, que originen un nivel alto de satisfacción de los pacientes.

Al Centro de Salud, especialmente al Servicio de Odontología, se recomienda continuar con la aplicación de encuestas en un tiempo posterior para volver a medir la calidad de atención y satisfacción de los pacientes, obteniendo así mejoras significativas que sumen al centro de salud.

Al jefe del Servicio de Odontología, se recomienda informar sobre las carencias que afectan al área odontológica en relación a los resultados de la investigación realizada, además de incentivar la realización de capacitaciones de salud oral, concientizar sobre la importancia del cuidado de la cavidad bucal, como también hacer un llamado a los usuarios que cuenten con SIS asistir periódicamente a las consultas odontológicas con el fin de prevenir enfermedades bucodentales. Pues de este modo, los tratamientos realizados tendrán un mejor pronóstico, y a su vez el paciente experimentará un nivel de satisfacción adecuado.

Se recomienda realizar nuevos trabajos de investigación sobre la problemática en cuestión, para evidenciar si los resultados obtenidos se mantienen, decaen o se superan.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1-Santana J, Bauer A. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. Rev. Latino-Am. [Internet]; 2014. 22 (03): 454-460 Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?lang=en&format=pdf>
- 2-Arocha M, Márquez S, Estrada G, Rivera A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica "Fe Dora". Rev. Medisan. [Internet]; 2015. 19(10): 1209 - 15. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192015001000005
- 3-Salgado I, Amador L, Mendoza J, Pallares M. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Revista Nacional Odontológica. [Internet]; 2016. 12 (23): 31-40. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378>
- 4-Hernandez J, Forero C. Concepciones y percepciones sobre salud, calidad de vida, actividad física en una comunidad académica de salud. Revista Cubana de Enfermería. 2011 Abril- Junio; 27(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192011000200008
- 5-Stoner J, Freeman E, Gilbert D. Administración. En. México: Prentice Hall: 6ta Edición; [Internet]; 1996. Citado 17 de Marzo de 2021. Disponible en: <https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stonerr-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl-pdf>
- 6-Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. [Internet]; 2018. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- 7-Rodríguez D. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2017 [tesis de título, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional. 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4400>
- 8-Delgado, J., Bueno, C. & Brito, C. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. 2019. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores Año VI, Publicación #2, Enero 2019. Recuperado de: <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928>

- 9-Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es
- 10-Hurel C, Cabrera G. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud del distrito Norte de la zona urbana de la Ciudad de Cuenca periodo Octubre 2021-Febrero 2022. Odontol. Act. [Internet]. 2023; 8(2):1-8. Disponible en: <https://doi.org/10.31984/oactiva.v8i2.773>
- 11-Iza A, Molina C, Luna D, Pauta F. Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud “Lasso”. Revista Odontología. Universidad Central del Ecuador. 2023,26(2), Julio - Diciembre, pp. 14-21. Doi: <https://doi.org/10.29166/odontologia.vol26.n2.2023-e5290>
- 12-Paucar L. Satisfacción del usuario asociado a la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Sapallanga-2021. Repositorio Institucional UPLA. [Internet]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/6137>
- 13-Alvarado C. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de Odontología de un Centro de Salud, Loreto, 2022. Escuela de Posgrado. Repositorio digital institucional Universidad Cesar Vallejo. Lima, 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107967>
- 14-Guzmán A. Calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un centro de salud de Arequipa, 2021. Repositorio Institucional – Continental. Universidad Continental. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11240>
- 15-Manrique P. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Nueva Esperanza. Lima, 2022. Repositorio Institucional Universidad Norbert Wiener [Internet]. Lima. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7650>
- 16-Núñez B. Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque 2021. Repositorio digital institucional Universidad Cesar Vallejo [Internet]. Lima, 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85278>
- 17- Becerra H. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud de la provincia de Calca - Cusco -2019. Repositorio Institucional - UNSAAC. Escuela de Posgrado. Cusco. 2022. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12918/6814>
- 18- Fabian A, Podesta L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz. Med. [online]. 2022, vol.22, n.1. Doi: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>

- 19-Saavedra J. Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. Lima, 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71674>
- 20-Alarcón R, Gallardo M, Saccsara M. Satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención de los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados. Ayacucho Perú. Rev Investigación [Internet]. 2021; 29(2):267-76. Disponible en: <https://revistas.unsch.edu.pe/index.php/investigacion/article/view/347>
- 21- Quispe V. Relación del nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno – 2021. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. [Internet]. Piura. 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78053>
- 22-Hernández R, Fernández C, Baptista M. 6ta. ed. México: McGraw-hill education; 2017. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- 23-Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL 1.1 (2021): 66-78. Disponible en: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- 24- Ministerio de Salud. Indicadores de gestión y evaluación hospitalaria, para hospitales, institutos y DIRESA. Área de Investigación y Análisis. [Internet]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2739.pdf>
- 25-Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Online].; 2023. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
- 26-Cruz-Ramirez J. Historia de la calidad [Internet]. Excellentia. 2013. Disponible en: <https://gestiondecadidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/historia-de-la-calidad.pdf>
- 27-Ministerio de salud. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. (RM N°727-2009). MINSA, 2009. Disponible en: http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMASMINSA-15/SIST-GESTION-14/politica_nacional_calidad.pdf
- 28-Grandez R. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS Callao, 2016 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina; 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7482>
- 29-Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales,15(25),64. 2005. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512005000100004&script=sci_abstract

30-Ministerio de Salud (2012), Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. (RM N° 527-2011).MINSA.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

31- Castañeda T, et al. Fiabilidad instrumental para medir la aplicación de técnicas estadísticas en cultura física: Alpha de Cronbach. trf, Camagüey , v. 20, n. 1, p. 128-144, abr. 2024 . Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-29552024000100128

VIII. ANEXOS

Anexo N° 01: ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN

PERCEPCIONES													
Califique las percepciones, que se refiere a cómo usted ha recibido la atención en el consultorio odontológico. Utilice una escala numérica del 1 al 7, donde 1 es la menor calificación y 7 la mayor calificación													
1=Absolutamente en desacuerdo		2=No estoy de acuerdo		3=Algo en desacuerdo		4=Neutral		5=Un poco de acuerdo		6=De acuerdo		7=Absolutamente de acuerdo	
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7					
01	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?												Fiabilidad
02	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?												
03	¿Su atención por el odontólogo se realizó según el horario?												
04	Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo, ¿el centro de salud contó con mecanismos para atenderlo?												
05	¿La farmacia contó con los medicamentos recetados por el odontólogo?												
06	¿La atención en farmacia fue rápida?												Capacidad de respuesta
07	¿La atención en el área administrativa fue rápida?												
08	¿El tiempo que usted espero para ser atendido fue corto?												
09	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?												
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?												Seguridad
11	¿El odontólogo le brindo el tiempo necesario para resolver sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal?												
12	¿El odontólogo le realizo un examen bucal completo?												
13	¿El odontólogo le inspiró confianza?												
14	¿El odontólogo le trato con amabilidad, respeto y confianza?												Empatía
15	¿El personal de farmacia le trato con amabilidad, respeto y confianza?												
16	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y confianza?												
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre su salud o resultado de la atención?												
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?												Elementos tangibles
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?												
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas y sillas para su comodidad?												
21	¿El centro de salud contó con baños limpios para los pacientes?												
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?												

Anexo N° 02: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

SATISFACCIÓN

Tiene como propósito recopilar información para conocer la satisfacción de los pacientes frente a la atención percibida en el centro de salud. Califique de acuerdo a una escala numérica del 1 al 7, donde 1 es la menor calificación y 7 la mayor calificación.

1=Absolutamente en desacuerdo 2=No estoy de acuerdo 3=Algo en desacuerdo 4=Neutral 5=Un poco de acuerdo 6=De acuerdo 7=Absoluta acuei

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	¿Se encuentra satisfecho con el trato que le brindó el Odontólogo?							
02	¿Se encuentra satisfecho con el respeto del orden de llegada o grado de Urgencia hacia los pacientes?							
03	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de espera para su atención?							
04	¿Se encuentra satisfecho con el interés que muestra el Odontólogo cuando le consulta sobre su problema?							
05	¿Se encuentra satisfecho con el respeto de su privacidad por parte del Odontólogo durante la atención?							
06	¿Se encuentra satisfecho con la atención por parte del Odontólogo?							
07	¿Se encuentra satisfecho con la presentación personal del Odontólogo?							
08	¿Recibió charlas educativas sobre la salud bucal y si recibió, qué tan satisfecho se encuentra con estas?							
09	¿Se encuentra satisfecho con la orientación sobre la correcta toma de los medicamentos que le va a entregar?							
10	¿Se encuentra satisfecho con la seguridad del Odontólogo en sus procedimientos?							
11	¿Se encuentra satisfecho con la confidencialidad de su diagnóstico por parte del Odontólogo?							
12	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo en que dura su consulta con el Odontólogo?							
13	¿Se encuentra satisfecho que farmacia le entregue todos sus medicamentos que le recetaron?							
14	¿Se encuentra satisfecho con la limpieza de la sala de espera?							
15	¿Se encuentra satisfecho con la limpieza y el orden del consultorio dental?							
16	¿Se encuentra satisfecho con la limpieza permanente de los baños?							
17	¿Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de recipientes de basura para residuos sólidos?							
18	¿Se encuentra satisfecho con la señalización de los ambientes?							
19	¿Se encuentra satisfecho con el ambiente de confianza que ofrece el consultorio dental?							

Anexo N° 03: FICHAS DE VALIDACIÓN

ESCUELA DE POSTGRADO							
N.º	DIMENSIONES / ítems PERCEPCIONES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD							
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	✓		✓		✓	
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓	
3	¿Su atención por el Odontólogo se realizó según el horario?	✓		✓		✓	
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el Puesto de Salud contó con mecanismos para atenderlo?	✓		✓		✓	
5	¿La farmacia contó con los medicamentos recetados por el Odontólogo?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	¿La atención en farmacia fue rápida?	✓		✓		✓	
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	✓		✓		✓	
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	✓		✓		✓	
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD							
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	✓		✓		✓	
11	¿El Odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal?	✓		✓		✓	
12	¿El Odontólogo le realizó un examen bucal completo y minucioso?	✓		✓		✓	
13	¿El Odontólogo le inspiró confianza?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4 EMPATÍA							
14	¿El Odontólogo le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓	
15	¿El personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓	
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓	
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el Odontólogo sobre su salud o resultado de la atención?	✓		✓		✓	
18	¿Usted comprendió la explicación que el Odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5 ELEMENTOS TANGIBLES							
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓	
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas y sillas para su comodidad?	✓		✓		✓	
21	¿El Puesto de Salud contó con baños limpios para los pacientes?	✓		✓		✓	
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓	



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: DRE 2 NORA LUIS FERRER DNI: 05405453

Especialidad del validador: Magister en Salud Pública

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

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

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

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

20 de 10 del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 HUMANA								
1	¿Se encuentra satisfecho con el trato que le brindó el Odontólogo?	✓		✓		✓		
2	¿Se encuentra satisfecho con el respeto del orden de llegada o grado de Urgencia hacia los pacientes?	✓		✓		✓		
3	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de espera para su atención?	✓		✓		✓		
4	¿Se encuentra satisfecho con el interés que muestra el Odontólogo cuando le consulta sobre su problema?	✓		✓		✓		
5	¿Se encuentra satisfecho con el respeto de su privacidad por parte del Odontólogo durante la atención?	✓		✓		✓		
6	¿Se encuentra satisfecho con la atención por parte del Odontólogo?	✓		✓		✓		
7	¿Se encuentra satisfecho con la presentación personal del Odontólogo?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 TÉCNICO-CIENTÍFICA		Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Recibió charlas educativas sobre la salud bucal y si recibió, qué tan satisfecho se encuentra con estas?	✓		✓		✓		
9	¿Se encuentra satisfecho con la orientación sobre la correcta toma de los medicamentos que le va a entregar?	✓		✓		✓		
10	¿Se encuentra satisfecho con la seguridad del Odontólogo en sus procedimientos?	✓		✓		✓		
11	¿Se encuentra satisfecho con la confidencialidad de su diagnóstico por parte del Odontólogo?	✓		✓		✓		
12	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo en que dura su consulta con el Odontólogo?	✓		✓		✓		
13	¿Se encuentra satisfecho que farmacia le entregue todos sus medicamentos que le recetaron?	✓		✓		✓		
14	¿Se encuentra satisfecho con la limpieza de la sala de espera?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Se encuentra satisfecho con la limpieza y el orden del consultorio dental?	✓		✓		✓		
16	¿Se encuentra satisfecho con la limpieza permanente de los baños?	✓		✓		✓		
17	¿Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de recipientes de basura para residuos sólidos?	✓		✓		✓		
18	¿Se encuentra satisfecho con la señalización de los ambientes?	✓		✓		✓		

19	¿Se encuentra satisfecho con el ambiente de confianza que ofrece el consultorio dental?	✓		✓		✓		
20	¿Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de los insumos y materiales dentales?	✓		✓		✓		
21	¿Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de las medicinas?	✓		✓		✓		

 **UCV**
UNIVERSIDAD CECILIA UCHIRI
ESCUOLA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LOPEZ NAYLA LUIS FERRER DNI: 05405453

Especialidad del validador: Magister en Salud Pública

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

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

20 de 10 del 2022

 Firma del Experto Informante.

N.º		DIMENSIONES / ítems PERCEPCIONES		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1		¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?		✓		✓		✓		
2		¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?		✓		✓		✓		
3		¿Su atención por el Odontólogo se realizó según el horario?		✓		✓		✓		
4		¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el Puesto de Salud contó con mecanismos para atenderlo?		✓		✓		✓		
5		¿La farmacia contó con los medicamentos recetados por el Odontólogo?		✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
6		¿La atención en farmacia fue rápida?		✓		✓		✓		
7		¿La atención en el área de admisión fue rápida?		✓		✓		✓		
8		¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?		✓		✓		✓		
9		¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?		✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
10		¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?		✓		✓		✓		
11		¿El Odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal?		✓		✓		✓		
12		¿El Odontólogo le realizó un examen bucal completo y minucioso?		✓		✓		✓		
13		¿El Odontólogo le inspiró confianza?		✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
14		¿El Odontólogo le trató con amabilidad, respeto y paciencia?		✓		✓		✓		
15		¿El personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?		✓		✓		✓		
16		¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?		✓		✓		✓		
17		¿Usted comprendió la explicación que le brindó el Odontólogo sobre su salud o resultado de la atención?		✓		✓		✓		
18		¿Usted comprendió la explicación que el Odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?		✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5 ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
19		¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?		✓		✓		✓		
20		¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas y sillas para su comodidad?		✓		✓		✓		
21		¿El Puesto de Salud contó con baños limpios para los pacientes?		✓		✓		✓		
22		¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?		✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sologuren Anchante Rafael DNI: 21522076

Especialidad del validador: Doctor en educación / Magister en docencia e investigación universitaria

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

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

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

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

20 de 10 del 2022

Firma del Experto Informante.

Rafael F. Sologuren Anchante
Cirujano - Dentista
Especialista en Ortodoncia
C.O.P 7065 - R.N.E 2212

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 HUMANA							
1	¿Se encuentra satisfecho con el trato que le brindó el Odontólogo?	✓		✓		✓		
2	¿Se encuentra satisfecho con el respeto del orden de llegada o grado de Urgencia hacia los pacientes?	✓		✓		✓		
3	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de espera para su atención?	✓		✓		✓		
4	¿Se encuentra satisfecho con el interés que muestra el Odontólogo cuando le consulta sobre su problema?	✓		✓		✓		
5	¿Se encuentra satisfecho con el respeto de su privacidad por parte del Odontólogo durante la atención?	✓		✓		✓		
6	¿Se encuentra satisfecho con la atención por parte del Odontólogo?	✓		✓		✓		
7	¿Se encuentra satisfecho con la presentación personal del Odontólogo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 TÉCNICO-CIENTÍFICA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Recibió charlas educativas sobre la salud bucal y si recibió, qué tan satisfecho se encuentra con estas?	✓		✓		✓		
9	¿Se encuentra satisfecho con la orientación sobre la correcta toma de los medicamentos que le va a entregar?	✓		✓		✓		
10	¿Se encuentra satisfecho con la seguridad del Odontólogo en sus procedimientos?	✓		✓		✓		
11	¿Se encuentra satisfecho con la confidencialidad de su diagnóstico por parte del Odontólogo?	✓		✓		✓		
12	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo en que dura su consulta con el Odontólogo?	✓		✓		✓		
13	¿Se encuentra satisfecho que farmacia le entregue todos sus medicamentos que le recetaron?	✓		✓		✓		
14	¿Se encuentra satisfecho con la limpieza de la sala de espera?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Se encuentra satisfecho con la limpieza y el orden del consultorio dental?	✓		✓		✓		
16	¿Se encuentra satisfecho con la limpieza permanente de los baños?	✓		✓		✓		
17	¿Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de recipientes de basura para residuos sólidos?	✓		✓		✓		
18	¿Se encuentra satisfecho con la señalización de los ambientes?	✓		✓		✓		

19	¿Se encuentra satisfecho con el ambiente de confianza que ofrece el consultorio dental?	✓		✓		✓		
20	¿Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de los insumos y materiales dentales?	✓		✓		✓		
21	¿Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de las medicinas?	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Sologuren Anchante Rafael DNI: 21522076

Especialidad del validador: Doctor en educación / Magister en docencia e investigación universitaria

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

20 de 10 del 2022

Firma del Experto Informante.

Rafael F. Sologuren Anchante
Cirujano - Dentista
Especialista en Ortodoncia
C.O.P 7065 - R.N.E 2212

ESCUELA DE POSTGRADO								
N.º	DIMENSIONES / ítems PERCEPCIONES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	✓		✓		✓		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención por el Odontólogo se realizó según el horario?	✓		✓		✓		
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el Puesto de Salud contó con mecanismos para atenderlo?	✓		✓		✓		
5	¿La farmacia contó con los medicamentos recetados por el Odontólogo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	✓		✓		✓		
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
11	¿El Odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal?	✓		✓		✓		
12	¿El Odontólogo le realizó un examen bucal completo y minucioso?	✓		✓		✓		
13	¿El Odontólogo le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4 EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El Odontólogo le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
15	¿El personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el Odontólogo sobre su salud o resultado de la atención?	✓		✓		✓		
18	¿Usted comprendió la explicación que el Odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5 ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas y sillas para su comodidad?	✓		✓		✓		
21	¿El Puesto de Salud contó con baños limpios para los pacientes?	✓		✓		✓		
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 HUMANA							
1	¿Se encuentra satisfecho con el trato que le brindó el Odontólogo?	✓		✓		✓		
2	¿Se encuentra satisfecho con el respeto del orden de llegada o grado de Urgencia hacia los pacientes?	✓		✓		✓		
3	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de espera para su atención?	✓		✓		✓		
4	¿Se encuentra satisfecho con el interés que muestra el Odontólogo cuando le consulta sobre su problema?	✓		✓		✓		
5	¿Se encuentra satisfecho con el respeto de su privacidad por parte del Odontólogo durante la atención?	✓		✓		✓		
6	¿Se encuentra satisfecho con la atención por parte del Odontólogo?	✓		✓		✓		
7	¿Se encuentra satisfecho con la presentación personal del Odontólogo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 TÉCNICO-CIENTÍFICA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Recibió charlas educativas sobre la salud bucal y si recibió, qué tan satisfecho se encuentra con estas?	✓		✓		✓		
9	¿Se encuentra satisfecho con la orientación sobre la correcta toma de los medicamentos que le va a entregar?	✓		✓		✓		
10	¿Se encuentra satisfecho con la seguridad del Odontólogo en sus procedimientos?	✓		✓		✓		
11	¿Se encuentra satisfecho con la confidencialidad de su diagnóstico por parte del Odontólogo?	✓		✓		✓		
12	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo en que dura su consulta con el Odontólogo?	✓		✓		✓		
13	¿Se encuentra satisfecho que farmacia le entregue todos sus medicamentos que le recetaron?	✓		✓		✓		
14	¿Se encuentra satisfecho con la limpieza de la sala de espera?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Se encuentra satisfecho con la limpieza y el orden del consultorio dental?	✓		✓		✓		
16	¿Se encuentra satisfecho con la limpieza permanente de los baños?	✓		✓		✓		
17	¿Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de recipientes de basura para residuos sólidos?	✓		✓		✓		
18	¿Se encuentra satisfecho con la señalización de los ambientes?	✓		✓		✓		

19	¿Se encuentra satisfecho con el ambiente de confianza que ofrece el consultorio dental?	✓		✓		✓		
20	¿Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de los insumos y materiales dentales?	✓		✓		✓		
21	¿Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de las medicinas?	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Orlante Velasquez Alvaro Percy* DNI: *08200164*

Especialidad del validador: *Magister en Docencia e Investigación universitaria*

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

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

24 de *10* del 20*23*

Firma del Experto Informante.

C.D. Alvaro Orlante Velasquez
 RADIOLOGÍA ORAL MAXILOFACIAL
 C.O.P. 1998
 R.N.U.E. 0003

Anexo N° 04: PRUEBA PILOTO DE ENCUESTAS

Prueba piloto de encuesta 1: “Calidad de atención”

	CALIDAD DE ATENCIÓN																						
	Percepciones																						
	Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía					Elementos tangibles				
	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	
Encuestado 1	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
Encuestado 2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
Encuestado 3	6	7	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
Encuestado 4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
Encuestado 5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
Encuestado 6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
Encuestado 7	7	5	6	5	6	7	5	5	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	
Encuestado 8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	
Encuestado 9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Encuestado 10	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	5	7	7	7	7	6	6	6	6	6	
Encuestado 11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	
Encuestado 12	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	7	5	5	6	7	6	7	7	7	7	
Encuestado 13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
Encuestado 14	7	7	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
Encuestado 15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
Encuestado 16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
Encuestado 17	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	4	4	6	6	
Encuestado 18	7	6	5	6	5	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	6	
Encuestado 19	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
Encuestado 20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	

Prueba piloto de encuesta 2: “Satisfacción del usuario”

	Satisfacción de los pacientes																				
	Humana							Tecnico-Científica							Entorno						
	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	P61	P62	P63	P64	P65
Encuestado 1	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7
Encuestado 2	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
Encuestado 3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6
Encuestado 4	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7
Encuestado 5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Encuestado 6	7	7	7	6	7	7	7	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7
Encuestado 7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Encuestado 8	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7
Encuestado 9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7
Encuestado 10	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
Encuestado 11	4	4	5	7	4	7	7	7	7	5	5	5	7	6	4	4	4	7	4	4	7
Encuestado 12	7	7	5	5	4	7	7	7	7	5	5	5	7	6	4	4	4	7	4	4	7
Encuestado 13	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	2	7	7
Encuestado 14	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6
Encuestado 15	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5
Encuestado 16	5	7	5	7	7	7	7	4	7	7	5	5	5	6	7	7	6	5	4	7	4
Encuestado 17	5	7	4	7	7	5	7	4	5	7	4	4	5	6	7	7	7	6	4	7	7
Encuestado 18	7	2	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	2	7	7	7	7
Encuestado 19	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
Encuestado 20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

Anexo N° 05: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE ENCUESTAS

Prueba estadística: Alfa de Cronbach

Encuesta 1: “Calidad de atención”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,886	22

Prueba estadística: Alfa de Cronbach

Encuesta 2: “Satisfacción del usuario”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,862	21

ALFA DE CRONBACH (31)

RANGO	CONFIABILIDAD
$\alpha \leq 0,30$	Confiabilidad muy baja
0,30 - 0,60	Confiabilidad baja
0,60 - 0,75	Confiabilidad moderada
0,75 - 0,90	Confiabilidad alta
0,91 - 1	Confiabilidad muy alta



Gobierno Regional de ICA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD-ICA
CENTRO SALUD PUEBLO NUEVO - CHINCHA



CONSTANCIA DE AUTORIZACION PARA LA ELABORACION DE LA TESIS DE INVESTIGACION

La Gerente del CLAS - Centro de Salud Pueblo Nuevo Chíncha, quién suscribe, hace constar lo siguiente que:

ROJAS ABREGU, Brenda Celinda

Alumna Egresada de Universidad San Luis Gonzaga de Ica de la Carrera Profesional de Odontología.

Se autoriza para que pueda realizar en nuestro establecimiento de salud su TRABAJO DE CAMPO Denominado:

"RELACION ENTRE CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL AREA DE ODONTOLOGIA, EN UN CENTRO DE SALUD, CHINCHA, 2025". Dicho proyecto se dará como inicio el 26 de Marzo y culminará el 29 de Abril del 2024, comprometiéndose a dejar copia del proyecto aplicado.

Se expide la presente constancia al interesado, para tramites y los fines pertinentes.

Pueblo Nuevo, 25 de Marzo del 2025.

JCVB- G-CSPN
MTF/JUPERCSPN.



GOBIERNO REGIONAL DE ICA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
CENTRO DE SALUD PUEBLO NUEVO

Dr. JOSÉ C. VALLE BRAVO
DNI. 21546410
GERENTE (e)

CENTRO DE SALUD PUEBLO NUEVO
Av. Oscar R. Benavides s/n Pueblo Nuevo Chíncha
Teléfono 056-268427

Anexo N° 07: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,,
identificado(a) con **DNI N°**..... , a través del presente documento manifiesto estar informado sobre la naturaleza de la investigación y los procedimientos que se realizarán, dando mi consentimiento voluntario para ser participe en la investigación. Asimismo, estoy consciente de que en la investigación **“Relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de Odontología, en un Centro de Salud, Chincha, 2025”** del **Bach. Rojas Abregú Brenda Celinda**, egresado de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga; no percibiré beneficio económico alguno; pero sí me informaré de los resultados de dicho estudio.

Firma o huella digital del paciente Dni:

Firma o huella digital del investigador Dni:

REVOCATORIA/DESAUTORIZACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Fecha: de Del 2025

Firma o huella digital del paciente Dni:

Firma o huella digital del investigador Dni: Nota: Cualquier profesional de la salud
--

-Programa estadístico Microsoft Excel

[illegible]

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE																																																			
																Puntos		Niveles																Puntos		Niveles		Puntos		Niveles											
																35 - 49		1 = Satisfecho																35 - 49		1 = Satisfecho		105 - 147		1 = Satisfecho											
																21 - 34		2 = Median. satisfecho																21 - 34		2 = Median. satisfecho		63 - 104		2 = Median. satisfecho											
																07. - 20		3 = Insatisfecho																07. - 20		3 = Insatisfecho		21 - 62		3 = Insatisfecho											
																D1 - HUMANA																D2 - TECN CIENTIF																D3 - ENTORNO		NIVEL GENERAL	
		P-01	P-02	P-03	P-04	P-05	P-06	P-07	SUMA	NIVEL	P-08	P-09	P-10	P-11	P-12	P-13	P-14	SUMA	NIVEL	P-15	P-16	P-17	P-18	P-19	P-20	P-21	SUMA	NIVEL	SUMA	NIVEL																					
1		5	3	3	5	6	6	5	33	2	3	3	6	6	3	1	3	25	2	3	4	5	5	5	3	3	28	2	86	2																					
2		5	5	5	5	5	5	5	35	1	5	5	5	5	5	1	3	29	2	4	1	5	5	6	2	2	25	2	89	2																					
3		5	5	5	5	5	5	6	36	1	6	5	5	6	6	3	5	36	1	5	2	3	6	5	3	3	27	2	99	2																					
4		6	6	5	5	6	6	5	39	1	3	5	5	6	3	6	7	35	1	5	1	3	6	6	3	3	27	2	101	2																					
5		5	3	3	5	5	5	5	31	2	6	6	5	5	4	5	5	36	1	3	2	5	5	6	2	2	25	2	92	2																					
6		5	6	6	5	5	6	6	39	1	6	3	5	5	5	6	5	35	1	5	5	5	6	5	5	3	34	2	108	1																					
7		5	6	6	6	6	5	5	39	1	5	5	5	5	6	6	5	37	1	5	5	6	5	5	3	3	32	2	108	1																					
8		6	6	5	5	5	6	6	39	1	5	5	5	5	6	2	5	33	2	6	1	2	4	5	4	2	24	2	96	2																					
9		1	1	1	1	1	1	1	7	3	4	1	1	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	21	2	46	3																					
10		6	6	5	6	5	6	5	39	1	5	5	5	5	6	3	5	34	2	5	1	5	2	2	3	3	21	2	94	2																					
11		6	6	6	6	6	6	6	42	1	6	6	6	6	5	5	5	39	1	5	5	5	5	5	5	5	35	1	116	1																					
12		5	5	3	3	3	5	5	29	2	5	5	5	5	5	5	3	33	2	3	3	3	3	5	2	2	21	2	83	2																					
13		4	4	5	5	5	5	5	33	2	5	5	5	5	4	2	5	31	2	5	3	3	3	6	3	3	26	2	90	2																					
14		5	5	3	3	5	6	6	33	2	6	6	6	6	6	2	2	34	2	5	2	4	6	6	2	2	27	2	94	2																					
15		4	4	5	5	4	5	6	33	2	6	6	5	6	5	6	5	39	1	6	6	5	6	6	7	7	43	1	115	1																					
16		5	5	6	5	6	5	6	38	1	5	6	5	6	5	6	5	38	1	6	5	6	5	6	5	4	37	1	113	1																					
17		5	5	6	5	5	6	5	37	1	6	5	6	7	6	6	6	42	1	7	6	6	6	7	5	5	42	1	121	1																					
18		4	4	4	4	5	5	5	31	2	6	5	4	5	6	5	5	36	1	5	6	6	4	4	5	5	35	1	102	2																					
19		5	6	5	6	5	6	5	38	1	6	5	5	6	5	6	5	38	1	6	6	5	6	5	6	1	35	1	111	1																					
20		6	6	6	6	6	6	6	42	1	6	6	7	6	6	7	6	44	1	6	6	6	6	6	6	6	42	1	128	1																					
21		6	6	6	6	5	6	5	40	1	6	5	6	5	6	5	6	39	1	5	6	5	6	5	6	5	38	1	117	1																					
22		6	6	6	6	5	6	6	41	1	6	5	6	6	6	6	6	41	1	6	2	2	6	6	6	2	30	2	112	1																					
23		5	5	2	2	6	6	6	32	2	2	3	6	6	4	1	5	27	2	5	1	6	7	5	3	3	30	2	89	2																					
24		5	5	5	5	6	5	5	36	1	5	3	4	5	5	6	6	34	2	6	6	5	5	5	1	2	30	2	100	2																					
25		5	5	5	5	5	5	5	35	1	5	5	5	6	5	5	3	34	2	3	1	4	5	5	2	2	22	2	91	2																					
26		5	5	6	5	5	6	5	37	1	6	3	6	5	5	6	6	37	1	6	2	3	4	6	2	2	25	2	99	2																					
27		5	5	5	5	6	5	5	36	1	5	6	5	5	6	5	5	37	1	5	6	6	6	6	6	6	41	1	114	1																					
28		5	5	5	5	5	5	5	35	1	6	6	6	6	6	3	5	38	1	5	5	5	6	6	3	3	33	2	106	1																					
29		3	6	6	6	6	6	5	38	1	5	6	6	5	5	6	4	37	1	5	5	5	6	6	3	3	33	2	108	1																					
30		4	5	4	5	4	5	5	32	2	5	4	4	5	6	3	4	31	2	5	1	1	7	7	6	6	33	2	96	2																					
31		5	3	3	5	5	5	5	31	2	3	3	5	5	3	2	5	26	2	3	2	4	7	7	3	2	28	2	85	2																					
32		6	5	6	5	1	3	3	29	2	4	4	5	5	4	1	4	27	2	5	1	3	7	6	1	1	24	2	80	2																					
33		5	5	5	5	5	6	6	37	1	6	6	6	5	5	5	5	38	1	5	1	1	3	3	3	3	19	3	94	2																					
34		7	7	7	7	7	7	7	49	1	7	5	5	5	5	5	6	38	1	6	5	5	6	5	2	2	31	2	118	1																					
35		5	5	5	5	6	6	5	37	1	5	6	5	6	6	1	4	33	2	5	2	6	7	5	1	1	27	2	97	2																					
36		5	5	3	5	5	5	5	33	2	6	6	5	6	6	3	5	37	1	4	1	3	5	5	3	1	22	2	92	2																					
37		5	5	5	5	5	5	5	35	1	5	3	5	6	5	2	6	32	2	6	1	7	7	6	3	1	31	2	98	2																					
38		5	3	3	5	6	6	6	34	2	3	5	5	5	6	5	5	34	2	7	1	1	1	5	1	1	17	3	85	2																					
39		5	5	3	4	5	5	6	33	2	5	3	3	5	5	5	6	32	2	6	6	5	5	5	5	4	36	1	101	2																					
40		5	5	5	5	5	6	6	37	1	6	6	5	5	6	6	5	39	1	6	1	3	7	5	1	1	24	2	100	2																					
41		5	5	5	6	5	6	5	37	1	5	6	5	6	7	3	3	35	1	6	2	5	6	6	2	2	29	2	101	2																					
42		6	6	6	6	5	5	5	39	1	6	6	5	5	5	5	6	38	1	6	1	1	6	6	3	5	28	2	105	1																					
43		5	5	5	5	6	6	5	37	1	5	5	6	5	6	5	5	37	1	6	3	3	5	6	6	5	34	2	108	1																					
44		5	5	1	5	3	5	5	29	2	5	5	5	5	5	5	5	35	1	5	1	5	5	5	5	5	31	2	95	2																					
45		5	5	5	5	5	5	5	35	1	5	5	5	5	5	6	5	36	1	5	5	6	6	3	3	3	31	2	102	2																					
46		5	3	5	3	3	5	5	29	2	6	6	6	5	5	3	3	34	2	5	2	5	6	6	1	1	26	2	89	2																					
47		5	5	5	5	6	5	6	37	1	5	5	6	6	6	1	3	32	2	5	1	3	6	5	2	1	23	2	92	2																					

-Programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences

BASE DE DATOS SPSS - BRENDA ROJAS.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	VAR1_CALIDAD	Numérico	8	0	V1 - CALIDAD DE ATENCIÓN	{1, Alta}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	D1_FIABILIDAD	Numérico	8	0	D1 - FIABILIDAD	{1, Alta}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	D2_CAPAC_DE_RESP	Numérico	8	0	D2 - CAPACIDAD DE RESPUESTA	{1, Alta}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	D3_SEGURIDAD	Numérico	8	0	D3 - SEGURIDAD	{1, Alta}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	D4_EMPATIA	Numérico	8	0	D4 - EMPATÍA	{1, Alta}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	D5_ELEM_TANG	Numérico	8	0	D5 - ELEMENTOS TANGIBLES	{1, Alta}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	VAR2_SATISF	Numérico	8	0	V2 - SATISFACCIÓN	{1, Satisfec...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	D1_HUMANA	Numérico	8	0	D1 - HUMANA	{1, Satisfec...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	D2_TECN_CIENT	Numérico	8	0	D2 - TÉCNICO CIENTÍFICO	{1, Satisfec...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	D3_ENTORNO	Numérico	8	0	D3 - ENTORNO	{1, Satisfec...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS SPSS - BRENDA ROJAS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	VAR1_CALID AD	D1_FIABILIDA D	D2_CAPAC_D E_RESP	D3_SEGURID AD	D4_EMPATIA	D5_ELEM_TA NG	VAR2_SATIS F	D1_HUMANA	D2_TECN_CIE NT	D3_ENTORN O	var	var	
1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2			
2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2			
3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2			
4	2	3	3	1	2	2	2	1	1	2			
5	2	2	3	1	1	3	2	2	1	2			
6	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2			
7	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2			
8	2	1	2	1	1	3	2	1	2	2			
9	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2			
10	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2			
11	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1			
12	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2			
13	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2			
14	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2			
15	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1			
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
17	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1			
18	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1			
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2			

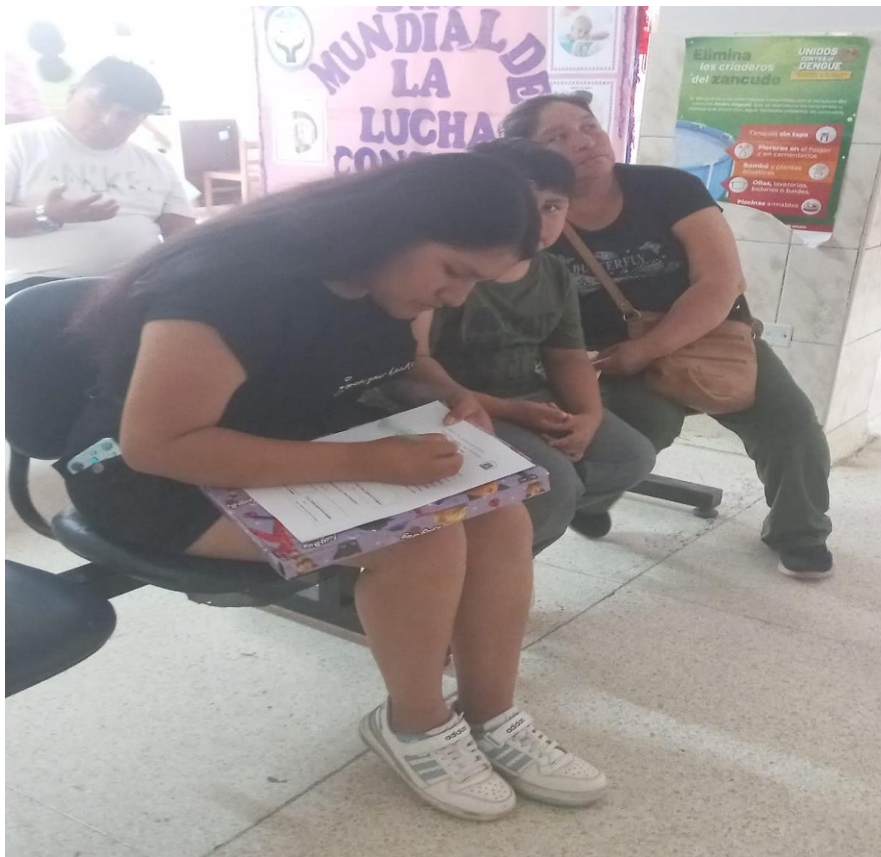
Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Anexo N° 09: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO







Anexo N° 10: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO	FUENTE
Calidad de atención	Nivel de prestación de servicios de salud a un individuo o grupo para satisfacer una necesidad, de forma segura, eficaz y centrada	Es el valor final obtenido en la calificación de la encuesta, dividida en 5 dimensiones, siendo un total de 22 indicadores.	Fiabilidad	- Igualdad de atención en todos los pacientes	1	-Alta (110 - 154 puntos)	Cualitativo o Ordinal	Encuesta	Pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo
				- Respeto al orden de llegada de los pacientes.	2				
				- Atención según el horario determinado	3				
				- Solución de reclamos o quejas	4				
				- Disponibilidad de fármacos que se recetan	5				
			Capacidad de respuesta	- Agilidad en la atención del servicio de farmacia	6	-Media (66 - 109 puntos)	Cualitativo o ordinal		
				- Rapidez en el área de admisión	7				
				- Agilidad en el área de espera para ser atendido	8				
				- Solución inmediata de quejas o problemas	9				
			Seguridad	- Respeto a la privacidad del paciente.	10	-Baja (22 - 65 puntos)	Cualitativo o Ordinal		
				- Tiempo adecuado para resolver dudas de los pacientes	11				
				- Realización del examen oral completo	12				
				- Confianza del paciente al odontólogo	13				
			Empatía	- Características del odontólogo	14		Cualitativo o Ordinal		
				- En farmacia son amables, respetuosos y pacientes	15				
				- En admisión son amables, respetuosos y pacientes	16				
				- El odontólogo saber explicar el resultado	17				
				- El odontólogo sabe explicar el tratamiento	18				
			Elementos	- Dispositivos de señalización para la orientación	19				
				- Sala de espera y consultorio limpios	20				

			tangibles	- Servicios higiénicos funcionales	21		Cualitativ o Ordinal		
				- Abastecimiento de equipos y materiales	22				
Satisfacción de los pacientes	Se define como la medida de percepción de una persona por consecuencia de distinguir el valor de un producto, servicio o atención recibida; emitiendo un juicio de satisfacción o insatisfacción.	Es el valor resultante de la calificación de la encuesta que mide la satisfacción de los pacientes en tres niveles según el puntaje obtenido en cada indicador; teniendo así un nivel de satisfacción, medianamente satisfecho e insatisfacción.	-Humana	- Amabilidad y cortesía	1	Satisfecho (105 - 147 puntos) Mediana mente satisfecho (63 - 104 puntos) Insatisfecho (21 - 62 puntos)	Cualitativ o Ordinal	Encuesta	
				- Respeto al orden de llegada	2				
				- Tiempo de espera corto	3				
				- Interés por el paciente	4				
				- Respeto a la privacidad durante la atención	5				
				- Atención por parte del odontólogo	6				
				- Presentación del personal técnico del servicio	7				
			-Técnico-científico	- Sesiones educativas de salud oral	8				Cualitativ o Ordinal
				- Orientación sobre los fármacos prescritos	9				
				- Seguridad en los tratamientos	10				
				- Confidencialidad con el diagnóstico del paciente	11				
				- Tiempo de duración de la consulta	12				
				- Entrega completa de medicamentos	13				
			- Entorno	- Área de espera limpio.	14				Cualitativ o Ordinal
				- Limpieza y orden del servicio	15				
				- Servicios higiénicos limpios	16				
				- Depósitos para residuos sólidos	17				
				- Señalización de ambientes	18				
				- Ambiente de confianza	19				
				- Insumos y materiales disponibles	20				
				- Medicinas disponibles	21				

Anexo N° 11: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “Relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de Odontología, en un Centro de Salud, Chincha, 2025”					
NOMBRE DEL INVESTIGADOR: Rojas Abregú Brenda Celinda					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha 2025?	Determinar la relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha 2025	Hipótesis General H1: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha 2025. H0: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha 2025.-	Variable Independiente: Calidad de atención	-Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía -Elementos tangibles	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Observacional Nivel de estudio: Relacional Diseño: No experimental. Población: 384 pacientes que acuden al Servicio de Odontología del C.S. Pueblo Nuevo, Chincha Muestra: 193 pacientes Técnicas e instrumentos de recolección de información: Se utilizarán dos encuestas, una para medir la variable "Calidad de atención" y otra para la variable "Satisfacción del paciente" Técnicas de análisis estadístico de datos: La información recopilada será ingresada de forma ordenada de acuerdo a las variables y sus respectivas dimensiones, en una
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS				
1-¿Cuál es el nivel de calidad de atención del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha?	1-Identificar el nivel de calidad de atención del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chincha.				

					hoja de cálculo de Microsoft Excel para el análisis descriptivo y tabular los resultados. Posteriormente, se usará el programa estadístico SPSS versión 26 para la elaboración de tablas y gráficos de acuerdo a los objetivos propuestos. Para el análisis inferencial, se hará el contraste de hipótesis. Y para determinar la correlación de las variables, se aplicará la prueba estadística Rho de Spearman, debido a la naturaleza de las variables. Para realizar la validación de contenido de las encuestas, mediante el Coeficiente de validez de Hernández-Nieto, se utilizará en el programa estadístico Microsoft Excel. Para realizar el análisis de confiabilidad de las encuestas, se realizará una prueba piloto en pacientes que no formen parte de la muestra, y será analizado mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, por lo que se utilizará una hoja de cálculo de programa SPSS versión 26
2-¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha?	2-Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha.				
3-¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha?	3-Establecer la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha.				
4-¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha?	4-Establecer la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha.				
5-¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha?	5-Establecer la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de				
				Variable dependiente: Satisfacción de los pacientes -Humana -Técnico-científico -Entorno	

	Salud Pueblo Nuevo, Chíncha.				
6-¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha?	6-Establecer la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha.				
7-¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha?	7-Establecer la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes de área de Odontología, del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Chíncha. .				

