



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:

**Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024**

Presentado por:

**Bach. YUPANQUI CAYAMPI VIVIANA ANDREA**

Del nivel de PREGRADO de la Facultad de ODONTOLOGÍA, el resultado obtenido del porcentaje de similitud es el 2% 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, 24 de setiembre de 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA  
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

**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

24-09-2025 hrs: 1:30 p.m.

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



Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes del  
centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
Salud pública y conservación del medio ambiente

**INFORME FINAL DE TESIS**

**AUTOR**

VIVIANA ANDREA, YUPANQUI CAYAMPI

**Ica – Perú**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi guía, por darme la fuerza en los momentos de mayor dificultad y por poner en mi camino a personas maravillosas que me acompañaron con amor, sabiduría y generosidad en este recorrido. Sin él, nada de esto hubiera sido posible.

A mi madre, por ser mi pilar inquebrantable en cada etapa de mi vida, por estar siempre en los días buenos y en los difíciles, por su amor incondicional, su fortaleza silenciosa y por creer en mí, incluso cuando yo dudaba.

A mis docentes, quienes me guiaron con pasión y entrega, despertando en mí el amor por esta noble carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis docentes, quienes con vocación, dedicación y paciencia supieron sembrar en mí el amor por la odontología. Gracias por cada enseñanza, por compartir sus conocimientos con generosidad y por motivarme a dar siempre lo mejor de mí.

Su compromiso no solo formó mi camino académico, sino también mi visión profesional y humana. Llevaré siempre con gratitud cada lección, cada consejo y cada ejemplo que dejaron en mí.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE.....	iv
INDICE DE TABLAS .....	v
INDICE DE GRÁFICOS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ESTRATEGÍA METODOLÓGICA.....	11
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES.....	24
VI. RECOMENDACIONES.....	25
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	26
VIII. ANEXOS .....	30

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.	15
<b>Tabla 2.</b> Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la fiabilidad, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.	16
<b>Tabla 3.</b> Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la capacidad de respuesta, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.	17
<b>Tabla 4.</b> Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la seguridad, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.	18
<b>Tabla 5.</b> Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la empatía, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.	19
<b>Tabla 6.</b> Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según aspectos tangibles, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.	20

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024	15
<b>Gráfico 2.</b> Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la fiabilidad del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.	16
<b>Gráfico 3.</b> Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la capacidad de respuesta, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.	17
<b>Gráfico 4.</b> Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la seguridad, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.	18
<b>Gráfico 5.</b> Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la empatía, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.	19
<b>Gráfico 6.</b> Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según aspectos tangibles, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.	20

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes del Centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024. **Estrategia metodológica:** La investigación tuvo un enfoque cualitativo de tipo, observacional, transversal, prospectivo y de nivel descriptivo. La muestra se conformó por 218 pacientes gestantes que acudieron al Servicio de Odontología del Centro de Salud San Joaquín, Ica, que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. La técnica utilizada fue una encuesta, aplicándose como instrumento un cuestionario previamente elaborado. “Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22”. La información recopilada se analizó en Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v.26). **Resultados:** De acuerdo con la satisfacción del servicio odontológico en pacientes gestantes del Centro de Salud San Joaquín, la mayoría se mostró medianamente satisfecho con un 57,3%. De acuerdo con la satisfacción del servicio odontológico en pacientes gestantes del centro de Salud San Joaquín, Ica, según las dimensiones fiabilidad, seguridad y empatía, la mayoría se mostró medianamente satisfecho con un 48.2%, 56% y 72%, respectivamente. De acuerdo con la satisfacción con el servicio odontológico en pacientes gestantes del centro de Salud San Joaquín, Ica, según las dimensiones capacidad de respuesta y aspectos tangibles, la mayoría se mostró insatisfecho con un 55% y 72%. **Conclusión:** De acuerdo con satisfacción del servicio odontológico en pacientes gestantes del Centro de Salud San Joaquín, la mayoría se mostró satisfecho con la atención brindada.

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

## ABSTRACT

**Objective:** To determine satisfaction with dental services among pregnant women at the San Joaquín Health Center, Ica, Peru, 2024. **Methodological strategy:** The research took a qualitative, observational, cross-sectional, prospective, and descriptive approach. The sample consisted of 218 pregnant patients who attended the Dental Service at the San Joaquín Health Center, Ica, and who met the inclusion and exclusion criteria. The technique used was a survey, applying a previously developed questionnaire as an instrument: “Health Services Satisfaction Scale-S5/22.” The information collected was analyzed using Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v.26). **Results:** According to the satisfaction with the dental service among pregnant patients at the San Joaquín Health Center, the majority were moderately satisfied, with 57.3%. According to the satisfaction with dental services among pregnant patients at the San Joaquín Health Center in Ica, based on the dimensions of reliability, safety, and empathy, the majority were moderately satisfied, with 48.2%, 56%, and 72%, respectively. According to satisfaction with dental services among pregnant patients at the San Joaquín Health Center in Ica, based on the dimensions of responsiveness and tangible aspects, the majority were dissatisfied, with 55% and 72%. **Conclusion:** According to satisfaction with dental services among pregnant patients at the San Joaquín Health Center, the majority were satisfied with the care provided.

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

## I. INTRODUCCIÓN

Se define la satisfacción del usuario externo como un elemento imprescindible para poder analizar un establecimiento de salud. En otros términos, es un resultado claro ya que demuestra la calidad que un servicio de salud brinda a los pacientes, además la satisfacción e insatisfacción del usuario externo originan un criterio de valor en relación a la calidad de atención recibida, que se da en los distintos consultorios externos que conforman un centro de salud. (1)

Desde un enfoque general, la satisfacción e insatisfacción del paciente originan un juicio de valor, tanto de parte de los profesionales como del área de administrativa; es decir, de todo el centro de salud en conjunto. (1)

La evaluación de la satisfacción del usuario se convierte en una herramienta necesaria para poner en evidencia de manera temprana las debilidades o limitaciones presentes en el servicio de salud. Este proceso permite no solamente poner en evidencia los aspectos que necesitan de una mejora, sino que también constituye una razón más que justifica la toma de decisiones en la búsqueda de estrategias para una intervención que puede llevarse a cabo con la debida anticipación y eficacia. De esta manera, se logran mejorar la calidad de la atención, fomentar el enriquecimiento de la relación entre el personal de salud y los pacientes, asegurando las necesidades, expectativas y requerimientos de los usuarios. (2, 3)

La insatisfacción de un usuario es originada por tales elementos como una infraestructura precaria, deficiente atención o falta de profesionalismo; este último se considera un problema muy frecuente 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 (4). 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. Los niveles de satisfacción se categorizan en: Insatisfacción, cuando el resultado no es el esperado por el usuario; Satisfacción, cuando los resultados se asimilan a las expectativas del usuario; Complacencia, cuando el resultado supera las perspectivas del usuario (5). Son estos problemas muy comunes en las entidades públicas, mas no en las privadas por su misma naturaleza dependiente. Además, la insatisfacción que puede mostrar un usuario es dependiente, en gran número, de experiencias negativas anteriores a través de procedimientos asistenciales o trato inadecuado del personal que presta la atención. (6)

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 (7). La percepción que experimenta un usuario se construye, cuando este, es consciente de lo que sucede en su entorno, y mantiene activo sus sentidos para participar en la comprensión y experiencia que pueden impactar adecuada o inadecuadamente. (2)

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. (8)

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de atención que recibe un usuario y que se encuentra ligada a la satisfacción, no es percibida de igual forma por la mayoría; no es igual, por consiguiente, se deduce que las características asistenciales del sistema de salud en general no son estandarizadas entre los diferentes establecimientos (9). Dicho fenómeno es muy común en los establecimientos de salud pública, sea en los distintos consultorios externos que brinda un centro de salud, no solo en Odontología, pues a una mayor demanda de pacientes y una menor oferta en la calidad de servicios, así como de una deficiente organización, afectan la satisfacción del usuario. (10)

Cuando un usuario se muestra satisfecho, demuestra que la calidad de atención recibida ha sido calificada como adecuada; a su vez, 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 brindada en un servicio de Odontología que mantiene un nivel de satisfacción de los pacientes, en distintos estudios realizados, se caracteriza por particularidades como un personal de salud capacitado y empático, puntualidad en la atención, brindar información entendible y comunicación asertiva, espacios asépticos y cómodos, seguridad y condiciones adecuadas, y sobre todo, mejora continua en la atención a los usuarios. En ese marco, se recalca que el indicador de satisfacción del usuario sobre el proceso asistencial, se puntúa luego de la atención en un determinado servicio (11). 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.

### **I.1. La realidad problemática**

Este estudio resulta relevante al determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio odontológico brindado en el “Centro de Salud San Joaquín”. Evaluar esta percepción permite identificar tanto las fortalezas como las debilidades en las

dimensiones de satisfacción, facilitando así la implementación de mejoras para ofrecer una atención de excelencia.

Por lo que la investigación tuvo como propósito determinar la satisfacción de las usuarias gestantes en el servicio de Odontología del centro de Salud San Joaquín, Ica.

## **I.2. Antecedentes**

### **Internacionales**

**Lixandru, et al. 2024.** El propósito del estudio fue examinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos en los sistemas público y privado. Se ha comprobado que la satisfacción está influenciada por varios factores complejos, como la edad, el género, el nivel educativo y otros elementos sociodemográficos. El estudio en cuestión evidenció que los sistemas de rehabilitación oral, tanto en el sector público como en el privado, generan un elevado nivel de satisfacción entre los pacientes, siendo este más alto en el sistema privado. En ambos sectores, los aspectos que recibieron mejores valoraciones fueron aquellos relacionados con la comunicación entre los dentistas y los pacientes, así como con el personal médico. No obstante, se destacó que algunas de las insatisfacciones de los pacientes en el sistema público están vinculadas al estilo de comunicación, la duración prolongada de los procedimientos terapéuticos, el ambiente de la sala de espera y la amabilidad del personal de recepción. Esto subraya la necesidad de que los centros de rehabilitación oral, tanto públicos como privados, implementen estrategias que atraigan a los pacientes y ofrezcan un tratamiento integral que asegure una alta satisfacción. (12)

**Iza et al. 2023.** Determinaron el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio odontológico del Centro de Salud de Lasso, en relación con variables sociodemográficas tales como sexo, edad, grado de instrucción y tipo de seguro, durante el 2022. La muestra fue de 145 pacientes. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta SERVQUAL, compuesta por 22 ítems según la escala de Likert, que mide 5 dimensiones; 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 relación estadísticamente significativa entre la edad y la satisfacción del usuario. Se concluyó que los usuarios del servicio de Odontología del Centro de Salud de Lasso se mostraron satisfechos con la atención odontológica, en la mayoría de encuestados, y solo la dimensión fiabilidad fue quien obtuvo un 60% de insatisfacción. (13)

**Hurel, et al. 2023.** Con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción en usuarios que obtienen atención dental en el distrito norte de la zona urbana de la ciudad de Cuenca en el Centro de Salud en octubre del 2021 a febrero del 2022. Se formuló un estudio de metodología descriptiva, con un enfoque cuantitativo y transversal. Se utilizó el modelo de encuesta SERVQUAL, conteniendo 44 preguntas a su vez divididos en dos, la expectativa antes de la atención y después de la misma, valorándose ítems de mayor relevancia para el mantenimiento de la calidad, como: factores tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalismo, cortesía, reputación, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión con el usuario. 428 pacientes fueron encuestados. Los resultados revelaron que el 75% de los usuarios expresaron una insatisfacción general con los servicios recibidos. Se observaron posibles asociaciones entre esta insatisfacción y variables como la edad, el nivel educativo y el tipo de cita, tanto por parte de los usuarios como del personal de la institución. Sin embargo, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en función del género. En conclusión, se identificó una insatisfacción generalizada tanto entre los usuarios como entre el personal del Centro de Salud. (14)

**Huayta. 2022.** Con el propósito de evaluar la satisfacción en mujeres gestantes que visitan el servicio odontológico en el centro de salud del municipio de Toledo, departamento de Oruro, en el periodo del 2019 a 2020. Se optó por un enfoque cuantitativo y un diseño de investigación observacional de corte transversal. Para recolectar datos, se diseñó una encuesta dirigida a las mujeres gestantes que acudieron al centro de salud. Los resultados principales se dividen en tres partes: la primera aborda aspectos generales, la segunda evalúa la percepción de las usuarias sobre la calidad del servicio a través de 27 preguntas que miden la satisfacción en cuatro áreas: confiabilidad, capacidad de respuesta, accesibilidad y tangibilidad. Concluyendo que la mayoría de mujeres gestantes en el Municipio de Toledo expresaron su satisfacción con la consulta y el tratamiento odontológico recibido. Sin embargo, hubo una preocupación con respecto al tiempo de espera durante la atención odontológica. (15)

**Bustamante et al. 2022.** Tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico en un centro de salud de Cuenca. El estudio tuvo un diseño descriptivo, transversal. La muestra fue de 200 pacientes, el muestreo fue no probabilístico. Los datos se recopilaron con el cuestionario SERVQUAL modificado por el MINSA. Los resultados demostraron que en la variable “Satisfacción” los usuarios respondieron que estaban “satisfechos” en un 93,5% e “insatisfechos” en un 6,5%. De acuerdo a las dimensiones con mayor cantidad de “satisfechos” e “insatisfechos” fueron Empatía con 96,4% y Capacidad de respuesta con 10,7%,

respectivamente. No hubo diferencia estadísticamente significativa. Se concluye que hubo un aceptable servicio que indica un alto grado de cumplimiento por parte del centro de salud. (16)

**Amoroso. 2022.** El objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico en un centro de salud de Cuenca durante el 2021 - 2022. Fue un estudio descriptivo, longitudinal y descriptivo. La muestra fue de 300 pacientes. El instrumento fue un cuestionario SERVQUAL adaptado. Se analizaron los datos con SPSS 20, mediante estadística descriptiva, mediante frecuencias, porcentajes y comparaciones de medias. Los resultados evidenciaron que los usuarios estuvieron satisfechos en sus expectativas en el 84,3% y en sus percepciones bastante satisfechos en el 79,0%. Las mujeres y los de menor nivel educativo demostraron una mejor percepción de la atención recibida. Se concluye que los usuarios estuvieron satisfechos de acuerdo a las expectativas y bastante satisfechos en su mayoría en relación a las percepciones. (17)

#### **Nacionales:**

**Cahuana. 2025.** Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al Centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María. Fue una investigación de nivel descriptivo, observacional, prospectivo y transversal, el muestreo fue no probabilístico. De acuerdo a los resultados, se demostró que el nivel de satisfacción fue mayor en el 76,5%, mientras que la insatisfacción fue menor en el 23,5% en los pacientes atendidos. Según las dimensiones que mostraron mayor porcentaje fueron los siguientes: la empatía con un 94%, la fiabilidad y la capacidad de respuesta con un 77,8%, la seguridad con un 75,8%; y por último, elementos tangibles con un 57,6%. Se concluye que predominó el nivel de satisfacción con un 76,5% comparado con el nivel de insatisfacción con un 23,5% en los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la UCSM en el 2023. (18)

**Quispe. 2023.** Determinó el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología de un Centro de Salud de Chinchero, Cusco, de acuerdo a variables como la edad, sexo y grado de instrucción. Fue una investigación de diseño no experimental, observacional, descriptivo, prospectivo, transversal. La muestra fue de 196 pacientes que acudieron al servicio de Odontología. Los resultados demostraron un nivel de satisfacción alto en el 84,7%. De acuerdo a las dimensiones, se demostró que las relaciones interpersonales con un 83,2% manifestaron estar satisfechos, un 10,7% muy satisfechos y un 6,1% muestran ser indiferentes. En accesibilidad el 90,8% manifestó estar satisfechos, 4,6% indicó estar muy satisfecho e indiferente. En técnica de atención, el 80,6% manifestó estar satisfechos, el 17,3% estar muy satisfechos y el 2% indicó estar

indiferentes. Se concluyó que el nivel de satisfacción fue alto, además no se demostró diferencia significativa entre el nivel de satisfacción y los datos sociodemográficos. (19)

**Loyola. 2023.** Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio odontológico del Hospital César Vallejo Mendoza, en La Libertad. La investigación fue tipo básico, transversal y de nivel descriptivo. La muestra fue de 169 pacientes que acudían al servicio de Odontología. El instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario SERVQUAL modificado, dividido en expectativas y percepciones de los usuarios. Los resultados demostraron que el nivel de satisfacción fue mayor en el 59,2%, con los mismos porcentajes en las dimensiones estudiadas. Según la fiabilidad, el 58,6% mostró satisfacción; en la capacidad de respuesta, el 56,2%; en la seguridad, el 59,2%; en la empatía, el 56,2% y en aspectos tangibles, el 60,4%. Se concluyó que los usuarios atendidos en el servicio odontológico del Hospital César Vallejo Mendoza mostraron un nivel de satisfacción bueno con la atención que se les brindó. (20)

**Saavedra. 2023.** Tuvo como objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acudían al servicio de Odontología del Centro de Salud José Olaya. La población se constituyó por pacientes mayores de 18 años. La muestra fue de 100 pacientes. Los resultados que destacaron fueron que el 66% tuvo un nivel bueno de satisfacción y el 34% un nivel regular. De acuerdo a las dimensiones: en la confiabilidad, el 70% tuvo un nivel bueno de satisfacción y el 30% un nivel regular; en la validez, el 52% tuvo un nivel bueno de satisfacción y el 48% un nivel regular; en la lealtad, el 41% tuvo un nivel bueno de satisfacción y el 59% un nivel regular. De acuerdo al sexo, predominó el 34% de los hombres con un nivel bueno de satisfacción y el 30% de las mujeres con un nivel bueno de satisfacción. Además, se demostró que el sexo no influye en la satisfacción del paciente. Se concluye que predominó el nivel bueno de satisfacción en los pacientes que acuden al Centro de salud José Olaya. (21)

**Uscamayta. 2021.** Determinó el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acudieron a los servicios de Odontología de la Microred de Salud Siete Cuartones en Cusco. Fue una investigación de nivel descriptivo, no experimental, transversal y prospectivo. Se realizó un muestreo aleatorio estratificado, y la muestra fue de 247 personas, que tuvieron mínimo una atención en ese día. El instrumento fue una encuesta dividida en dos partes, la primera parte sobre datos generales y la segunda dividida en 4 dimensiones: relaciones interpersonales, accesibilidad, técnica de atención y ambiente de atención. En los resultados destacan que predominó el nivel de satisfacción alto en el 65,6%. De acuerdo a las dimensiones: Relación interpersonal: predominó el nivel

satisfecho en el 55,5%; en la accesibilidad, el nivel satisfecho en el 52,2%; en la técnica de atención, el nivel satisfecho en el 54.7%. En el ambiente de atención, el nivel satisfecho en el 52,6%. Además, el grupo etario con mayor cantidad fueron los adultos jóvenes (30-59 años) en el 81%; según el sexo, el femenino predominó en el 81% y según el grado de instrucción, la mayoría tenía secundaria completa en el 53%. Se concluyó que el nivel de satisfacción que predominó fue el alto. (22)

**Becerra, et al. 2020.** Con el objetivo de evaluar la satisfacción de los usuarios externos en un centro de atención primaria de salud, en el contexto de la pandemia de COVID-19, se realizó una investigación observacional, prospectiva y transversal en un centro de primer nivel del sistema de salud peruano entre julio y agosto de 2020. La muestra incluyó a 120 usuarios externos. Se recolectaron datos generales y se utilizó una escala SERVQUAL del Ministerio de Salud, la cual fue ajustada al modelo SERVQHOS. Para examinar la información, se empleó estadística descriptiva. Los resultados revelaron que el 38.3% de los encuestados manifestó un nivel de satisfacción medio, mientras que el 61.7% expresó insatisfacción con los servicios de salud. Respecto a las dimensiones evaluadas, los niveles de insatisfacción fueron: confiabilidad (69,2%), capacidad de respuesta (76,7%), seguridad (58,3%), empatía (60,8%) y aspectos tangibles (87,5%). Además, el 75,8% de los usuarios reportó insatisfacción con el trato recibido en el servicio de salud. Se llegó a la conclusión de que, en el transcurso de la pandemia de COVID-19, en términos generales, los usuarios externos mostraron un alto grado de insatisfacción con la atención recibida en un centro de atención primaria de salud. (23)

### **I.3. Formulación del problema General**

¿Cuál es la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024?

#### **Problemas específicos**

P1 ¿Cuál es la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la Fiabilidad del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024?

P2 ¿Cuál es la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la Capacidad de respuesta del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024?

P3 ¿Cuál es la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la Seguridad del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024?

P4 ¿Cuál es la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la Empatía del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024?

P5 ¿Cuál es la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según los Aspectos Tangibles Seguridad del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024?

#### **I.4. Justificación**

Existen diversas razones por las cuales la satisfacción de los pacientes se considera un componente clave en la evaluación de los servicios de salud. Esto se debe a que dichos servicios estén orientados hacia las necesidades de los usuarios. Por esta razón, las propuestas de control de calidad suelen basarse en la opinión de los pacientes, ya que su percepción de lo que desean o esperan influye directamente en su satisfacción.

En el ámbito de la atención odontológica, la calidad del servicio puede medirse a través del nivel de satisfacción de los pacientes. Por ello, esta investigación es importante, ya que, permite diseñar estrategias o medidas que garanticen un mejor servicio. Este estudio resulta relevante al determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio odontológico brindado en el “Centro de Salud San Joaquín”. Evaluar esta percepción permite identificar tanto las fortalezas como las debilidades en las dimensiones de satisfacción, facilitando así la implementación de mejoras para ofrecer una atención de excelencia.

Presenta relevancia teórica, ya que el estudio aporta información novedosa sobre la realidad del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del “Centro de Salud San Joaquín”, en relación a distintos componentes estructurados que determinan su evaluación.

La relevancia práctica está en función de los resultados, pues de este modo se podrán identificar tanto las fortalezas como las debilidades en las dimensiones de satisfacción, facilitando así la implementación de mejoras para ofrecer una atención de excelencia.

Posee relevancia social significativa, beneficiando tanto a los pacientes que acuden al centro como al personal odontológico. Los resultados obtenidos servirán para promover mejores condiciones que aseguren una atención adecuada, mejorando la salud bucal de los usuarios y contribuyendo a su calidad de vida.

La relevancia metodológica se debe a la aplicación de una encuesta basada en la herramienta SERVQUAL modificada, que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción que se brinda al paciente en un determinado servicio de salud. Pues este cuestionario, incluida en las guías del MINSA, mide la brecha entre las percepciones y expectativas que experimenta el paciente durante su atención.

## **I.5. Objetivo**

### **Objetivo general**

- Determinar la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.

### **Objetivos específicos:**

- Determinar la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la Fiabilidad del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.
- Determinar el estado de satisfacción odontológica percibida por usuarias gestantes, según la Capacidad de respuesta del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.
- Determinar la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la Seguridad en el centro de Salud San Joaquín en Ica, Perú 2024.
- Determinar la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la Empatía del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.
- Determinar la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según los Aspectos Tangibles del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.

El primer capítulo ofrece una introducción general, abordando la satisfacción del usuario externo como un componente esencial en la evaluación de la calidad de los servicios de salud, con especial énfasis en el área de Odontología. Se presentaron los principales factores sobre la percepción del paciente, así como su relevancia para identificar debilidades en la atención y proponer mejoras en el servicio. Presentando antecedentes mediante la cita y análisis de investigación recientes, lo que sustenta la necesidad de llevar a cabo el estudio. Del mismo modo, se definieron los objetivos o la finalidad del estudio.

En el Capítulo II, se presenta la metodología empleada en la investigación, detallando el tipo, nivel y diseño del estudio, así como la población, muestra y criterios de selección. Se describe el instrumento utilizado para medir la satisfacción del usuario, su validación, y los procedimientos de recolección y análisis de datos. La información obtenida fue procesada estadísticamente para cumplir con los objetivos del estudio.

En el Capítulo III, se presentan los resultados obtenidos sobre el nivel de satisfacción de las pacientes gestantes respecto al servicio de Odontología. La mayoría de usuarias se mostró medianamente satisfecha (57,3%), mientras que un 33,5% se encontró insatisfecha y solo un 9,2% manifestó estar satisfecha. Al analizar las dimensiones del servicio, se identificaron mayores niveles de insatisfacción en capacidad de respuesta (55,0%) y aspectos tangibles

(72,0%). En contraste, las dimensiones con mejor percepción fueron empatía y seguridad, aunque predominó igualmente el nivel medio de satisfacción.

En el Capítulo IV, se desarrolla una discusión teórica y objetiva, en la cual se interpretan los resultados obtenidos a la luz de estudios previos realizados por otros autores que han abordado temáticas similares.

En el capítulo V, se describe la conclusión que el nivel de satisfacción general de las usuarias gestantes respecto al servicio de Odontología del Centro de Salud San Joaquín.

En el Capítulo VI, se enfatiza la necesidad de implementar mejoras orientadas a la optimización de la calidad del servicio odontológico, con especial atención en aquellos aspectos que han tenido un impacto negativo más significativo en la percepción y satisfacción de las pacientes gestantes. Estas recomendaciones buscan fortalecer la atención integral, garantizando un servicio más eficiente, empático y adecuado a las necesidades específicas de esta población vulnerable.

En el Capítulo VII, se presenta la bibliografía consultada y utilizada a lo largo del estudio, elaborada conforme a los lineamientos y normas de citación establecidos por la universidad, asegurando la correcta acreditación de las fuentes académicas que sustentan la investigación.

Finalizando con el Capítulo VIII incluye los anexos, tales como la matriz de consistencia y el instrumento de recolección de datos, que contribuyen de manera significativa al logro de los objetivos planteados.

## II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

### II.1. Tipo, nivel y diseño de la investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo a la intervención del investigador, el estudio es de tipo observacional, ya que, no se manipulan ni intervienen las variables, sino que se recolectan los datos tal como ocurren en la realidad. (24)

De acuerdo a la planificación de la toma de datos, la investigación fue prospectiva, porque los datos se recolectaron desde el inicio del estudio, observando a las pacientes en el tiempo antes de que ocurriera el desenlace de interés (24)

De acuerdo al número de ocasiones en que se mide la variable: Transversal, porque la variable se medirá una sola vez. (24)

De acuerdo al número de variables de interés: Descriptivo, porque se hará análisis estadístico univariado. (24)

#### 2.1.2. Nivel de investigación

Descriptivo, porque se busca describir las dimensiones de una variable. (25)

#### 2.1.3. Diseño de Investigación

No experimental, porque no se manipulo la variable. (24)

### II.2. Población y muestra

**2.2.1. Población:** Estuvo constituida por 496 pacientes gestantes que acudían al Servicio de Odontología del centro de Salud San Joaquín, Ica.

El número de pacientes se basó según la cantidad de historias clínicas de 496 gestantes controladas en el servicio de Obstetricia del centro de Salud San Joaquín, Ica.

**2.2.2. Muestra:** Serán 218 pacientes gestantes, que cumplan con los criterios de inclusión.

Se determinó a través de la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

**Dónde:**

Tamaño poblacional:	<b>N = 496</b>
Nivel de Confiabilidad 95 %:	<b>z = 1,96</b>
Probabilidad de éxito:	<b>p = 0.5</b>
Error de muestreo:	<b>e = 0.05</b>

$$n = \frac{496 * 1,96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(496 - 1) * 0.05^2 + 1,96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

**Tamaño de muestra:                    n = 218**

**2.2.3. Muestreo:**

Probabilístico, aleatorizado

**2.2.4. Unidad muestral:**

Pacientes gestantes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud San Joaquín, Ica.

**2.2.5. Criterios de selección:**

**Criterios de inclusión:**

- Pacientes gestantes.
- Pacientes que acudan al Servicio de Odontología y tengan como mínimo una atención previa.
- Pacientes que firmen el consentimiento informado.
- Pacientes que hayan completado las encuestas.

**Criterios de exclusión:**

- Pacientes que no acepten participar voluntariamente.
- Pacientes con algún motivo que imposibilite su participación.
- Pacientes que acudan a otros servicios dentro del Centro de Salud.

### II.3. Métodos, procedimientos e instrumentos de recolección de datos

#### Métodos

Fue la encuesta para medir la satisfacción del paciente en un establecimiento de salud.

#### Instrumento de recolección

El instrumento para medir la variable “Satisfacción” fue la encuesta SERVQUAL adaptada al modelo SERVQHOS que es propuesta por el MINSA según la RM N°527-2011/MINSA (8).

El instrumento se denomina “Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22”, presenta 22 ítems con cinco opciones de respuesta cada una (Mucho peor de lo que esperaba/Peor de lo que esperaba/Como me lo esperaba/Mejor de lo que esperaba/Mucho mejor de lo que esperaba), valoradas con puntuaciones del 1 al 5. (Anexo 1)

La encuesta se encuentra divididas en 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles

Para determinar el nivel de satisfacción, la baremación es la siguiente:

Variable “Satisfacción”	
Niveles	Puntaje
Satisfecho	Más de 88
Medio satisfecho	66 a 88
Insatisfecho	Menor de 66

La baremación de cada dimensión está representada por:

Dimensiones					
	D1- Fiabilidad	D2- Capacidad de respuesta	D3- Seguridad	D4- Empatía	D5- Elementos tangibles
Satisfecho	Más de 20	Más de 16	Más de 16	Más de 20	Más de 16
Medio satisfecho	15 a 20	12 a 16	12 a 16	15 a 20	12 a 16
Insatisfecho	Menor de 15	Menor de 12	Menor de 12	Menor de 15	Menor de 12

## **II.4. Técnicas de procesamiento**

### **Validación del instrumento**

- El instrumento de medición fue extraído de un estudio científico en donde se recopilaban datos generales y se aplicó una escala SERVQUAL, adaptada del Ministerio de Salud, al modelo SERVQHOS. Esta adaptación permite evaluar la calidad percibida de la atención sanitaria y se ha denominado Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22. (18)
- Existen fundamentos sólidos para respaldar la validación del instrumento, dado que el autor principal, Becerra-Canales B, posee una amplia trayectoria en el ámbito de la atención primaria, siendo Miembro del Comité de Expertos de la Dirección de Salud Bucal del Ministerio de Salud del Perú, responsable del Área de Investigación Científica en Atención Primaria de la Red de Salud Ica, Coordinador Regional de Gestión de la Calidad en Salud de la Dirección Regional de Salud Ica, Responsable de Gestión de la Calidad en Salud, en la Red de salud Ica, entre otras titulaciones.

## **II.5. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación**

La aplicación del instrumento se realizó de forma presencial en el Centro de salud “San Joaquín”, presentando la autorización otorgada por el jefe del Centro de Salud. (Anexo 02)

- Se seleccionó a las pacientes gestantes que se encontraban en el área de espera para poder ingresar al Servicio de Odontología, quienes ya habían tenido como mínimo una atención anterior.
- En el área de espera del Servicio de Odontología, se explicó brevemente a los pacientes el propósito de la investigación obteniendo su aprobación mediante un consentimiento informado, enfatizando que la encuesta era anónima. (Anexo 03)
- Posteriormente, se realizó un acercamiento individual a cada paciente gestante con el propósito de aplicar el instrumento (encuesta) mediante la lectura directa y se registró sus respuestas de manera precisa.
- La información recopilada de las encuestas fueron digitalizadas en una base de datos del programa Microsoft Excel, clasificando los ítems de acuerdo a las dimensiones y sus puntuaciones con sus respectivos rangos.
- Finalmente, se ingresaron los datos ordenados en el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v.26), para la elaboración de tablas y gráficos con porcentajes y frecuencias, en función de los objetivos propuestos. (Anexo 04)

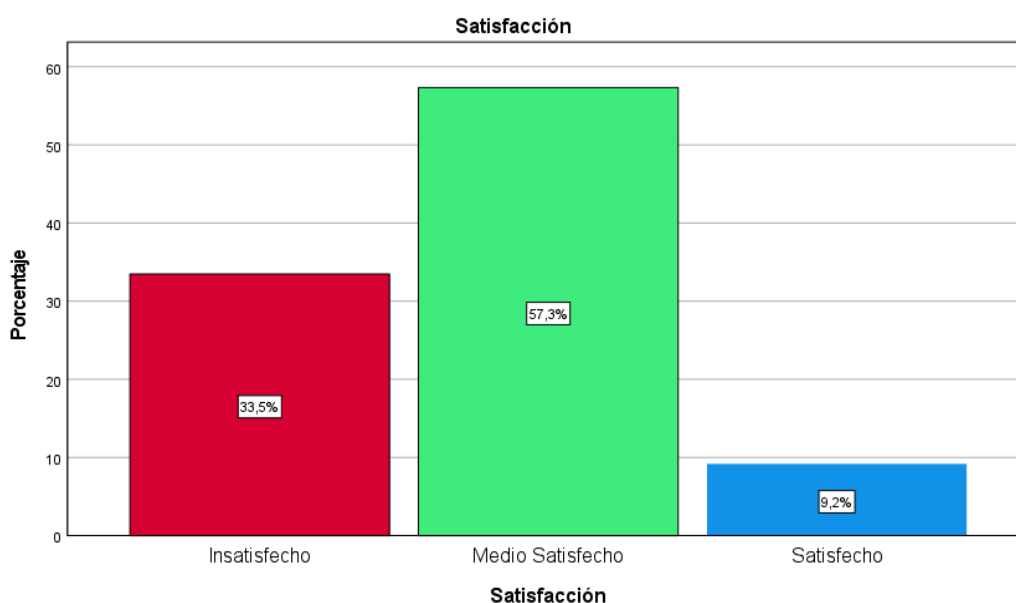
### III. RESULTADOS

**Tabla 1.** Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.

Satisfacción	f	%
Satisfecho	20	9,2%
Medio satisfecho	125	57,3%
Insatisfecho	73	33,5%
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100,0%</b>

**Interpretación:** De acuerdo a la satisfacción general con el servicio odontológico brindado a las usuarias gestantes del centro de Salud San Joaquín en Ica, demostraron que la mayoría de las encuestadas presenciaron un estado de satisfacción intermedio o bajo. Específicamente el 57.3% de las gestantes manifestaron estar medianamente satisfecha por el servicio prestado. Pero un porcentaje bastante importante del 33.5% de las encuestadas, indicaron estar insatisfechas ante el servicio recibido; mientras que tan sólo un 9.2% de las usuarias encuestadas indicaron estar satisfechas.

**Gráfico 1.** Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024

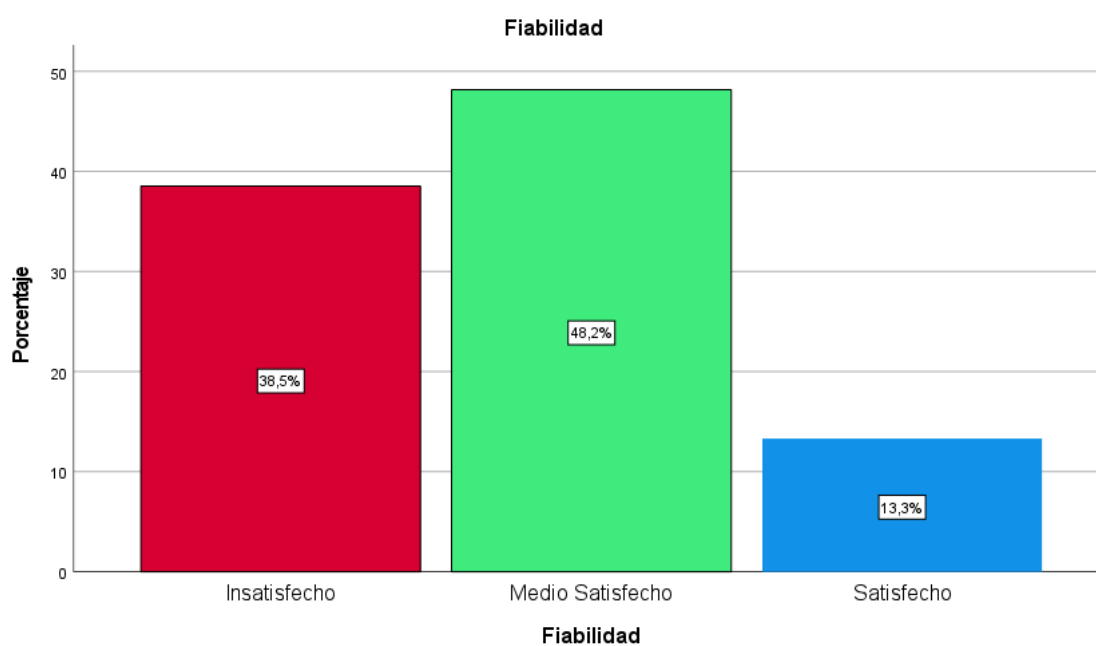


**Tabla 2.** Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la fiabilidad, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.

Niveles	f	%
Satisfecho	29	13,3%
Medio satisfecho	105	48,2%
Insatisfecho	84	38,5%
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100,0%</b>

**Interpretación:** De acuerdo con esta dimensión que concierne a la capacidad de brindar un servicio de manera precisa y consciente en el servicio de Odontología, revelaron que la mayoría de las usuarias muestran un nivel de satisfacción intermedio con un 48.2%, seguido de un considerable porcentaje del 38.5% que mostraron insatisfacción, mientras que sólo el 13.3% de las encuestadas declararon estar satisfechas con dicho aspecto.

**Gráfico 2.** Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la fiabilidad del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.



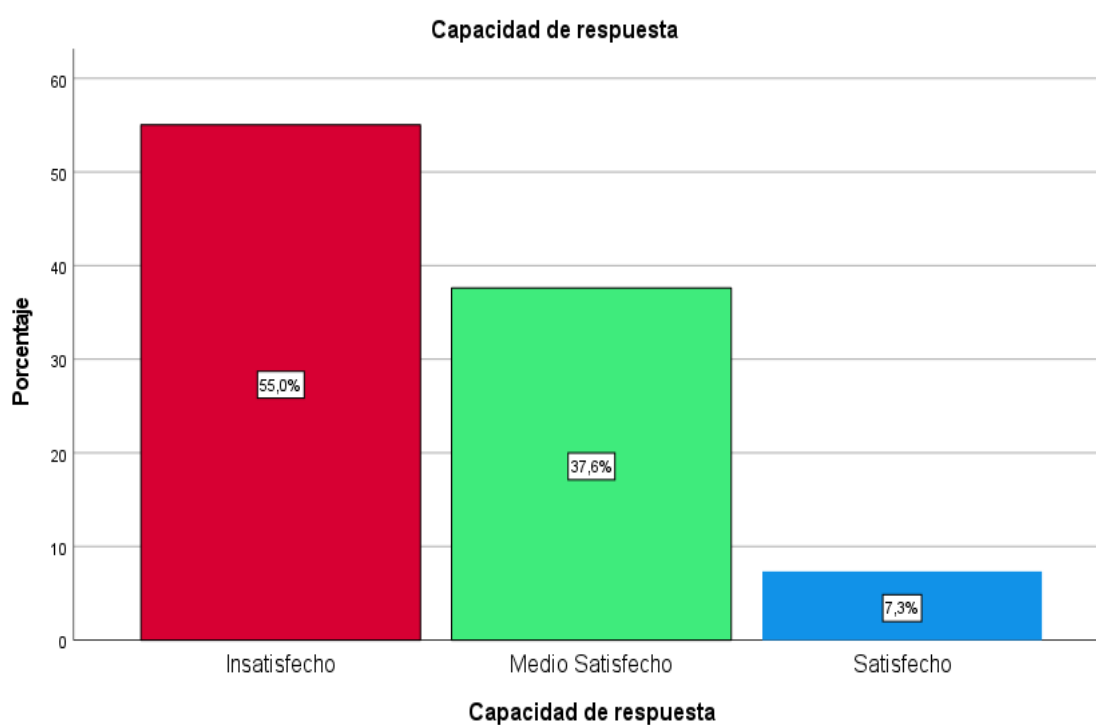
**Tabla 3.** Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la capacidad de respuesta, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.

Niveles	f	%
Satisfecho	16	7,3%
Medio satisfecho	82	37,6%
Insatisfecho	120	55,0%
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100,0%</b>

**Interpretación:** De acuerdo a la satisfacción de las pacientes gestantes con el servicio de Odontología, enfocado en la dimensión de capacidad de respuesta, revela que la mayoría de las usuarias expresan insatisfacción.

Específicamente el 55.0% de las pacientes manifestaron estar insatisfechas con la capacidad de respuestas del servicio. El 37.6% del total indicaron estar medianamente satisfechas, y tan solo el 7.3% de las pacientes encuestadas expresaron estar satisfechas con el mencionado aspecto.

**Gráfico 3.** Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la capacidad de respuesta, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.

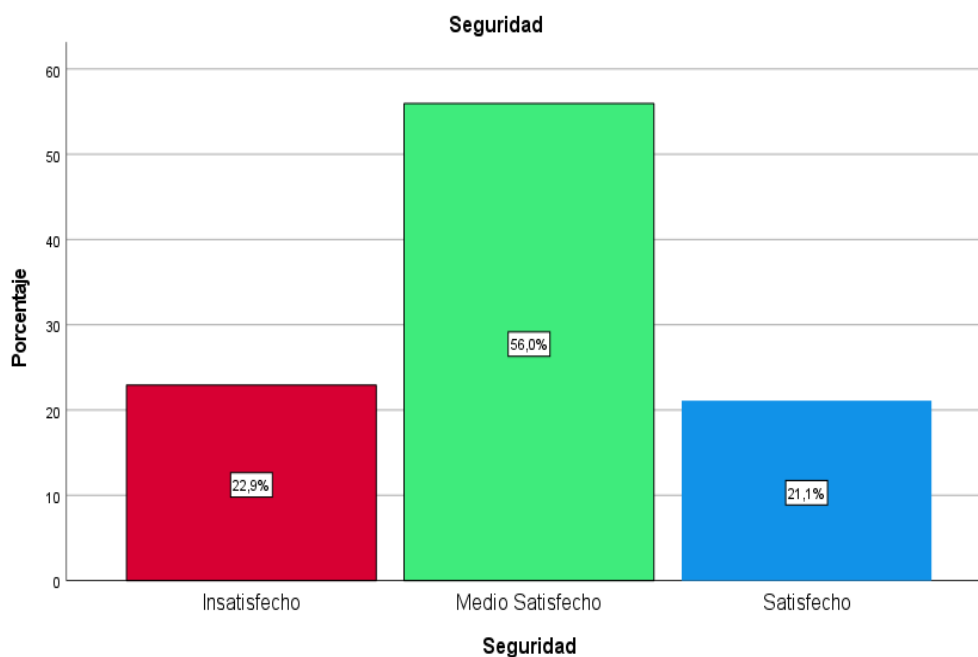


**Tabla 4.** Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la seguridad, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.

Niveles	f	%
Satisfecho	46	21,1%
Medio satisfecho	122	56,0%
Insatisfecho	50	22,9%
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100,0%</b>

**Interpretación:** De acuerdo al nivel de satisfacción de las pacientes gestantes del servicio de Odontología, según la dimensión seguridad, se evidenció que la mayoría se mostró medianamente satisfecho con un 56,0%, seguido del 22,9% que se mostró insatisfacción, mientras que el 21,1% de las encuestadas reportó haber estado satisfecha con este aspecto.

**Gráfico 4.** Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la seguridad, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.

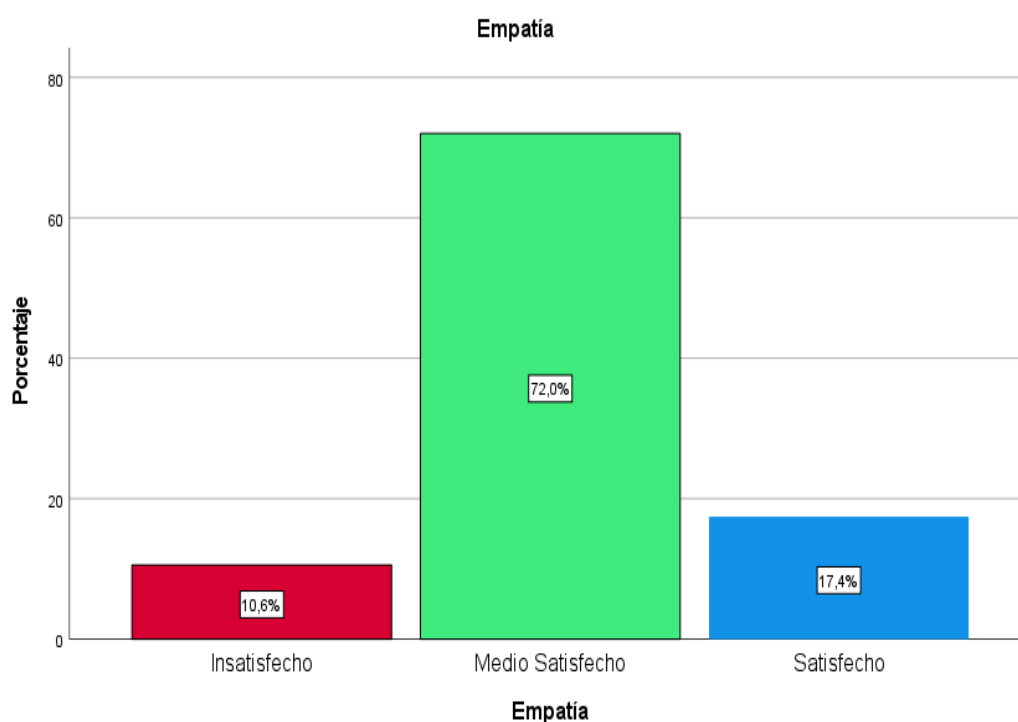


**Tabla 5.** Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la empatía, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.

Niveles	f	%
Satisfecho	38	17,4%
Medio satisfecho	157	72,0%
Insatisfecho	23	10,6%
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100,0%</b>

**Interpretación:** Con respecto al estado de satisfacción de las pacientes gestantes con el servicio de Odontología, según la dimensión empatía, reveló que la mayoría de las usuarias se mostraron medianamente satisfechas. con un 72,0%. Un 17,4% manifestaron estar satisfechas, mientras que el 10,6% restante indicaron insatisfacción con esta dimensión que concierne a la cortesía y habilidad para transmitir confianza durante la atención.

**Gráfico 5.** Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la empatía, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.

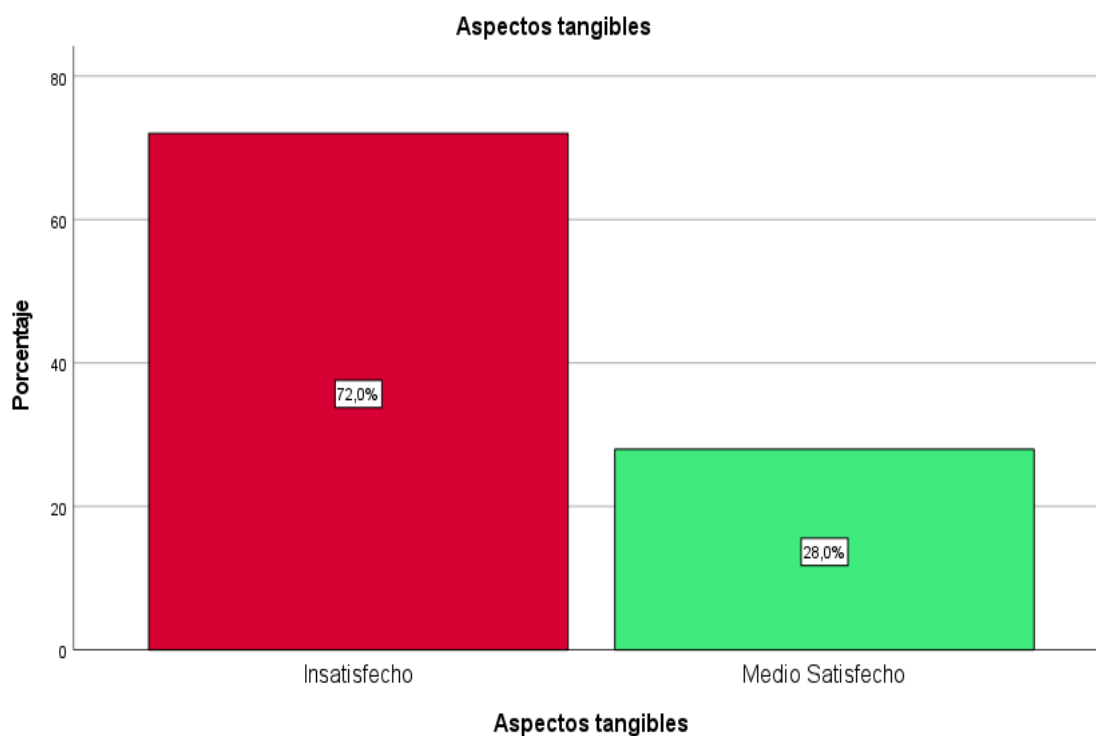


**Tabla 6.** Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según aspectos tangibles, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.

Niveles	f	%
Satisfecho	00	0,0%
Medio satisfecho	61	28,0%
Insatisfecho	157	72,0%
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100,0%</b>

**Interpretación:** De acuerdo al nivel de satisfacción de las pacientes gestantes del servicio de Odontología, según la dimensión aspectos tangibles, se evidenció que la mayoría se mostró insatisfecho con un 72,0%, seguido del 28,0% que se mostró medio satisfecho y ninguno de los encuestados se mostró satisfecho.

**Gráfico 6.** Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según aspectos tangibles, del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.



#### IV. DISCUSIÓN

La satisfacción de las usuarias es considerada como uno de los estándares idóneos para determinar la calidad de la atención en la salud bucal, además de ser indicador de evaluación de cómo funciona un centro de salud. Los centros de salud de primer nivel, generalmente, realizan el primer acercamiento con los pacientes, y un gran número de gestantes, razón por la cual es valorable cada opinión. (28,29)

Desde la perspectiva cuidadosa de una atención a una paciente gestante, la atención prenatal se debe orientar a brindar apoyo y concientización de tal forma que se evite la aparición y/o desarrollo de patologías orales; dentro de esta atención la gestante debe pasar por todos los servicios necesarios en el Centro de salud, incluyendo a Odontología. A su vez, la Asociación Dental Americana (ADA) contribuyó a la implementación de las guías de práctica clínica (GPC), con el objetivo de que sirvan de apoyo para la mejoría de la atención odontológica, pues son recomendaciones basadas en evidencia científica actualizada y de calidad fiable. (30) La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes del centro de Salud San Joaquín, Ica, durante el 2024.

Los resultados de la presente investigación demostraron que la satisfacción general con el servicio odontológico brindado a las usuarias gestantes del centro de Salud San Joaquín en Ica, fueron adecuados, pues se evidenció que el 57,3% se mostró medianamente satisfecho, seguido del 33,5% que se mostró insatisfecho y solo el 9,2% se mostró satisfecho. Este resultado es similar al obtenido por Iza y col (13), donde la mayoría de encuestados se mostraba satisfecho con la atención recibida. Huayta (15), las mujeres gestantes se mostraron satisfechas con la consulta y el tratamiento odontológico recibido. No obstante, hubo mala calificación con respecto al tiempo de espera previa a la atención. Amoroso (17), demostró que casi todos los encuestados se mostraron satisfechos en sus expectativas en el 84.3% y en sus percepciones bastante satisfechos en el 79%. Según los autores, en sus respectivos estudios, Bustamante y col (16), Cahuana (18), Quispe (19), Loyola (20) y Uscamayta (22), determinaron que la mayoría de encuestados se mostraban satisfechos con la atención brindada, infraestructura, tiempo de atención, amabilidad y demás componentes que influyen al momento de la atención. Sin embargo, contrastó con Becerra (23), ya que el 61,7% estuvieron insatisfechos con los servicios de salud; también Hurel y col (14) evidenciaron que la mayoría se mostró insatisfecho con un 75%, lo que se puede atribuir principalmente al orden, eficacia y velocidad con la cual son atendidos en el centro de salud.

Según el estudio de Lixandru y col (12), señala que algunas de las insatisfacciones de los pacientes en la atención pública se encuentran vinculadas al estilo de comunicación, la duración extensa de los procedimientos odontológicos, el ambiente de espera y la amabilidad del personal de

admisión. Esto resalta la necesidad de que los centros de salud tengan más especialidad, es decir áreas especializadas como rehabilitación oral, en el ámbito público, convirtiéndose en una estrategia que atraigan a los pacientes y ofrezcan un tratamiento adecuado que garantice una satisfacción.

Recientemente, la satisfacción de los pacientes es utilizado como un termómetro para evaluar de forma directa la atención de calidad. Esta información recopilada permitirá poner en práctica reformas para mejorar la infraestructura, insumos y materiales, equipamiento, entre otros componentes necesarios. (31)

De acuerdo con la satisfacción de las pacientes gestantes del servicio de Odontología, según la dimensión fiabilidad, se evidenció que la mayoría se mostró medianamente satisfecho con un 48,2%, seguido del 38,5% que se mostró insatisfecho y solo el 13,3% estuvo satisfecho. Este componente se refiere a la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. Este resultado es similar al obtenido por Bustamante y col (16) donde la mayoría se mostró satisfecho con un 93,1% y Cahuana (18), quién identificó el grado de satisfacción de los pacientes de un centro odontológico con un 80,8%. Loyola (20), en su estudio más de la mitad, se mostró satisfecho con un 58,6%. Sin embargo, contrasta con Iza y col (13), quienes determinaron que el 64,1% de los pacientes se mostró insatisfecho. Así mismo, en algunos centros de salud de Milagro hubo un alto índice de insatisfacción relacionado con el tiempo de espera, incumplimiento de horarios, también falta de confianza y comprensión frente a los sentimientos y necesidades del paciente. En el estudio de Becerra (23) el 69,2% se mostró insatisfecho.

De acuerdo con la satisfacción de las pacientes gestantes del servicio de Odontología, según la dimensión capacidad de respuesta, se evidenció que la mayoría se mostró insatisfecho con un 55%, seguido del 37,6% que se mostró medio satisfecho y solo el 7,3% estuvo satisfecho. Concuere con Becerra (23) ya que el 76,7% de pacientes se mostraron insatisfechos. Sin embargo, en el estudio de Iza y col (13), el 68,9% se mostró satisfecho, como también en los estudios de Bustamante y col (16), Cahuana (18) y Quispe (19), donde casi todos los encuestados se mostraron satisfechos.

De acuerdo con la satisfacción de las pacientes gestantes del servicio de Odontología, según la dimensión seguridad y la empatía, se evidenció que la mayoría se mostró medianamente satisfecho con la atención en más de 50% de encuestados. Estos resultados son similares a los obtenidos por Iza y col (13), Bustamante y col (16), Cahuana (18), donde casi todos los encuestados se mostraron satisfechos con la atención recibida. Sin embargo, contrastó con el estudio de Becerra (23) donde la mayoría se mostró insatisfecha en la seguridad con un 58,3% y con un 60,8% en la empatía. Se debe profundizar en este componente de la satisfacción, pues la empatía es la capacidad posee el individuo para ponerse en el lugar de otra persona y entender las

necesidades del otro, en este caso el cirujano dentista debe ser amable y recíproco con el paciente, pues este de por sí ya viene con un problema de salud.

De acuerdo con la satisfacción de las pacientes gestantes del servicio de Odontología, según la dimensión aspectos tangibles, se evidenció que la mayoría se mostró insatisfecha con un 72,0% y ninguno de los encuestados se mostró satisfecho. Similar resultado al obtenido por Becerra (23) donde casi la totalidad de pacientes encuestadas se mostró insatisfecha. Por otro lado, varias investigaciones, como Iza y col (13), Bustamante y col (16), Quispe (19) y Uscamayta (22) demostraron que casi todos los encuestados se mostraron satisfechos, en sus respectivas atenciones en distintos centros de salud.

Es relevante indicar que el servicio gratuito por parte de los centros de salud del Ministerio de Salud del Perú, desempeñan un papel en la satisfacción del usuario ya que hay estudios que describen el costo de servicio como un indicador de selección de la atención. (32)

La gestación es un estado donde se originan determinados cambios físicos, sistémicos y emocionales, haciendo a la mujer vulnerable a distintos factores. Además, las gestantes son propensas a contraer y desarrollar enfermedades bucales, motivo por el cual el cirujano dentista debe ofrecer una atención individualizada y de calidad (33). De acuerdo a este enfoque, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha compartido una serie de recomendaciones, con la finalidad de que la calidad de atención en gestantes mejore, mejorando la calidad de vida de manera integral, de este modo las pacientes se mostrarán más satisfechas con la atención recibida (34).

## V. CONCLUSIONES

En relación con la satisfacción general respecto al servicio odontológico brindado a las pacientes gestantes en el Centro de Salud San Joaquín, se evidenció que la mayoría manifestó encontrarse medianamente satisfecha.

Respecto a la dimensión de fiabilidad en la atención odontológica dirigida a pacientes gestantes en el Centro de Salud San Joaquín, Ica, los resultados indican que la mayor parte de las usuarias se mostró medianamente satisfecha.

Con base en la dimensión de capacidad de respuesta dentro de la atención odontológica en pacientes gestantes del Centro de Salud San Joaquín, Ica, se observó que la mayoría expresó encontrarse insatisfecha.

En cuanto a la dimensión de seguridad en el servicio odontológico proporcionado a pacientes gestantes en el Centro de Salud San Joaquín, Ica, se identificó que la mayoría refirió un nivel de satisfacción medio.

Considerando la dimensión de empatía en la atención odontológica a pacientes gestantes del Centro de Salud San Joaquín, Ica, los hallazgos muestran que la mayoría de las usuarias manifestó estar medianamente satisfecha.

De acuerdo con la dimensión de aspectos tangibles del servicio odontológico brindado a pacientes gestantes en el Centro de Salud San Joaquín, Ica, se encontró que la mayoría de las encuestadas se declaró insatisfecha.

## VI. RECOMENDACIONES

A partir de este panorama se recomienda en primer lugar, abordar con urgencia los aspectos tangibles, ya que, la insatisfacción en esta dimensión exige la mejora de la infraestructura del consultorio, para que se garantice condiciones óptimas de comodidad, limpieza y si fuera posible la modernización de equipos. Las gestantes necesitan percibir que el espacio donde reciben atención es adecuado, higiénico y bien mantenido, siendo indispensable una evaluación detallada del estado de los sillones dentales, instrumental y áreas de espera.

En segundo lugar, resulta significativo propiciar el incremento de la capacidad de respuesta, ya que la disposición al momento de brindar una atención oportuna frente a una demanda, con una respuesta de calidad y en un tiempo considerable, debe ser prioridad.

De igual forma, se hace necesario que exista una mejora continua en la confiabilidad del servicio. A pesar de que esta variable se encuentra en niveles intermedios, el porcentaje de insatisfacción pone de manifiesto que puede haber una oportunidad de asegurar una atención confiable y eficaz, lo cual necesita que se fortalezcan los conocimientos y capacidades técnicas de los profesionales, que se elaboren los procedimientos y que se haga un seguimiento de los diagnósticos y tratamientos de forma confiable y predecible, todo ello para que se logre aumentar la confianza que tienen los pacientes en la calidad asistencial que ha sido recibida.

Finalmente, se recomienda al Ministerio de Salud del Perú (MINSA) la implementación de mejoras en los diversos centros de salud a nivel nacional. Estas mejoras deben estar orientadas a elevar la percepción de satisfacción de los usuarios, fomentando así una relación de mayor confianza y bienestar. Si bien la presente investigación se enfocó en el servicio odontológico y la experiencia de las usuarias gestantes del Centro de Salud San Joaquín, los principios de calidad y atención propuestos son aplicables de manera general a todos los servicios de salud brindados. Al adoptar estas recomendaciones de manera integral, el Centro de Salud San Joaquín, y por extensión otras instituciones de salud, podrán abordar las deficiencias identificadas, transformando positivamente la experiencia de los usuarios y contribuyendo significativamente en una experiencia satisfactoria.

## 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. Bruni P. La satisfacción del cliente. Thema [Online].; 2017. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/502013934/La-Satisfaccion-Del-Cliente>
3. 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](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192015001000005)
4. 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>
5. De La Cruz J. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, Año 2018. [Internet] Chimbote; 2018. Repositorio institucional ULADECH. Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/5885>
6. 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>
7. 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](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192011000200008)
8. 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>
9. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. [Internet]; 2018. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
10. 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>

11. Ministerio de Salud del Perú. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2252.pdf>
12. Lixandru C, Maniu I, Cernușcă M, Făgețan M, Cernușcă I, Domnariu H, et al. Patient Satisfaction with the Quality of Oral Rehabilitation Dental Services: A Comparison between the Public and Private Health System. *Dent J (Basel)* [Internet]. 21 de febrero de 2024;12(3):45. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10968985/>
13. 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>
14. 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. *Odontología Activa Revista Científica* [Internet]. 5 de mayo de 2023;8. Doi: <https://doi.org/10.31984/oactiva.v8i2.773>
15. Huayta M. Nivel de satisfacción de gestantes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud del Municipio de Toledo del Departamento de Oruro durante la gestión 2019 al 2020. [Internet] [Thesis]. 2022. Disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/28922>
16. Bustamante C, Cabrera G. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico mediante SERVQUAL. *Revista Odontológica Basadrina*, 2022; 6(2):17-24 ISSN-e: 2664-4649. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/544235309.pdf>
17. Amoroso K. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en el centro de salud Barrial Blanco del distrito norte de la zona urbana de la ciudad de Cuenca periodo octubre 2021-febrero 2022. *Repositorio Universidad Nacional de Cuenca*. 2022. Disponible en: <https://dspace.ucacue.edu.ec/items/7af081da-e6a1-4d8c-96f5-3673f872de61>
18. Cahuana A. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Católica de Santa María 2023. *Repositorio de tesis UCSM*. Arequipa, 2025. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/2a630555-d76e-484b-be44-8b4ebf6e43d7>
19. Quispe R. Nivel de satisfacción de usuarios externos que acuden al servicio de odontología en el Centro de Salud de Chinchero, Cusco-2022. *Repositorio Institucional UNSAAC*. Cusco, 2023. Disponible en: <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/7327>
20. Loyola J. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Hospital César Vallejo Mendoza, La Libertad – 2022. *Repositorio UNT*. Trujillo, 2023. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/items/621a30ea-fc52-4179-9cfa-4ae789313f6e>
21. Saavedra A. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - Enero a Junio 2022. *Repositorio Universidad Particular de Chiclayo*.

- Pimentel, 2023. Disponible en: <http://repositorio.udch.edu.pe/items/1c4bef4b-e8a0-4e73-9327-1bcd2a6b155e>
22. Uscamayta P. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de odontología de la Microred de Salud Siete Cuartones Cusco, 2020. Repositorio Institucional – UNSAAC. Cusco, 2021. Disponible en: <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5638?show=full>
  23. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. Revista Médica Panacea [Internet]. 30 de diciembre de 2020; 9(3):165-70. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369>
  24. 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>
  25. 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](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
  26. Ministerio de Salud del Perú. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2252.pdf>
  27. Castañeda T, López A, Collazo V, Moirón O. Fiabilidad instrumental para medir la aplicación de técnicas estadísticas en cultura física: Alpha de Cronbach. *Transformación*, 20(1), 128-144. Epub 01 de enero de 2024. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-29552024000100128](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-29552024000100128)
  28. Romero K. Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil [Internet]. [tesis magister]. Repositorio Digital Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15611/1/T-UCSG-POSMGSS-263.pdf>
  29. Qazi S, Mumtaz R, Sajjad S. Service Quality Assessment At a Public Dental Hospital Islamabad. *Pakistan Oral Dent J* [Internet]. 2017;37(4):604-7. Disponible en: <https://www.podj.com.pk/index.php/podj/article/view/27>
  30. London S, Chamut S, Fontelo P, Lafolla T, Dye B. Assessment of the Quality of Current American Dental Association Clinical Practice Guidelines. *PubMed* [Internet] 2023; 1 (2): 178-187. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35369790/>
  31. 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>

32. Akbar F, Jaya M. Relationship between Service Quality on Public Health Center and Patient Satisfaction. *Glob J Health Sci* [Internet]. 2017;9(7):96. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/368142141\\_Relationship\\_between\\_Service\\_Quality\\_on\\_Public\\_Health\\_Center\\_and\\_Patient\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/368142141_Relationship_between_Service_Quality_on_Public_Health_Center_and_Patient_Satisfaction)
33. Bashirian S., Jenabi E., Barati M., Khazaei S., Seyedzadeh S., Barati M. Oral Health Intervention During Pregnancy: A Systematic Review. *Scopus* [Internet] 2023;19(3):3-12. Disponible en: <https://www.ingentaconnect.com/content/ben/cwhr/2023/00000019/00000003/art00003>
34. OMS. La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado [Comunicado de prensa] Ginebra. 2016. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-11-2016-pregnant-women-must-beable-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who>
35. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cubana Invest Bioméd.* [Internet]. 2019 Jun; 38(2): 153-169. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es).

## VIII. ANEXOS

### Anexo 01: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA” DE ICA**

**FACULTAD DE ODONTOLOGIA**

**“Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes del centro de Salud San Joaquín,  
Ica, Perú 2024”**

Nº ficha: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

		1	2	3	4	5
<p>Apreciado usuario: Este cuestionario es anónimo y se utilizará sólo para este trabajo de investigación. A continuación, encontrará preguntas que están relacionadas a la <b>satisfacción de la atención odontológica</b> percibida en su puesto de Salud. Le recomendamos contestar a partir de la primera impresión, sin detenerse mucho en una pregunta, teniendo en cuenta que en este cuestionario Ud. debe marcar del 1 a 5 a cada una de las 22 preguntas que se formulan. Marque con una (X), la alternativa que crea conveniente, y no deje ninguna pregunta sin responder.</p>		Mucho peor de lo que esperaba	Peor de o que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
Fiabilidad						
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas?					
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el odontólogo?					
Capacidad de respuesta						
6	¿La atención en el área de caja/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 dental fue corto?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
Seguridad						

10	¿Durante su atención en el consultorio dental se respetó su privacidad?					
11	¿El odontólogo u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?					
12	¿El odontólogo u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
13	¿El odontólogo u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?					
<b>Empatía</b>						
14	¿El odontólogo u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal de caja,/farmacia le trató 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 u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para?					
<b>Aspectos Tangibles</b>						
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 o sillas para su comodidad?					
21	¿El establecimiento 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 02: AUTORIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD

"Bicentenario de José Faustino Sánchez Carrión"

### SOLICITUD



M.C. Miguel Ángel Chamorro López  
JEFE DEL CENTRO DE SALUD SAN JOAQUÍN

Solicitud de permiso para realizar trabajo de campo de investigación.

Yo, YUPANQUI CAYAMPI VIVIANA, identificado con DNI N.º 72977441, número de celular 971193203 y correo electrónico yupanquiviviana31@gmail.com, estudiante de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, me dirijo ante usted con el debido respeto para solicitar autorización para realizar mi trabajo de campo de investigación en el Centro de Salud San Joaquín.

Mi proyecto de investigación con el título "SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO ODONTOLÓGICO EN USUARIAS GESTANTES DEL CENTRO DE SALUD SAN JOAQUÍN, ICA, PERÚ 2024", tiene como objetivo evaluar la percepción de las gestantes respecto al servicio odontológico que se brinda en su establecimiento.

Me comprometo a cumplir con todas las normas y protocolos del centro de salud, a mantener la confidencialidad de la información recopilada y no interferir con las actividades del personal ni la atención a los pacientes.

Agradezco de antemano su atención a la presente solicitud y quedo atenta a cualquier coordinación necesaria.

  
Firma  
Bach: Yupanqui Cayampi Viviana

  
M.C. Miguel Ángel Chamorro López  
JEFE DEL CENTRO DE SALUD SAN JOAQUÍN

### Anexo 03: CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”  
Facultad de Odontología



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el presente documento yo, \_\_\_\_\_,  
identificada con número de DNI: \_\_\_\_\_, acepto participar en la investigación realizada  
por la bachiller YUPANQUI CAYAMPI, VIVIANA, de código estudiantil 20185481.

Notificando mediante el presente escrito que he sido informada sobre la ejecución de la  
investigación titulada: “Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes del centro  
de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024”.

Con esta finalidad responderé un cuestionario para dicho estudio. La información obtenida será  
de carácter confidencial y no será usada para otros propósitos fuera de este estudio sin mi  
consentimiento.

Por lo tanto, firmo el presente documento confirmando mi participación en el trabajo de  
investigación.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL PARTICIPANTE

DNI:

## Anexo 04: BASE DE DATOS

RESULTADOS VIVINA YUPANQUI.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	Fiabili1	Fiabili2	Fiabili3	Fiabili4	Fiabili5	F_puntaje	Fiabilidad	capasires p1	capasires p2	capasires p3	capasires p4	CR_puntaje	Capa_res p	seguri1	seguri2	s
198	2	3	3	3	5	16,00	2,00	4	5	4	4	17,00	3,00	1	3	
199	4	3	2	3	2	14,00	1,00	2	2	1	5	10,00	1,00	3	2	
200	4	2	4	4	3	17,00	2,00	3	2	3	1	9,00	1,00	3	3	
201	2	4	2	2	1	11,00	1,00	2	2	1	2	7,00	1,00	2	1	
202	4	5	3	4	5	21,00	3,00	3	3	1	4	11,00	1,00	5	5	
203	3	3	1	3	3	13,00	2,00	3	1	3	4	11,00	1,00	3	3	
204	3	5	5	3	3	19,00	2,00	3	1	4	5	13,00	2,00	5	3	
205	4	4	3	3	4	18,00	2,00	4	4	4	3	15,00	2,00	4	4	
206	3	3	2	1	5	14,00	1,00	1	2	1	2	6,00	1,00	4	3	
207	4	4	3	4	4	19,00	2,00	4	4	3	4	15,00	2,00	4	4	
208	2	4	1	1	2	10,00	1,00	1	2	2	2	7,00	1,00	1	2	
209	2	4	1	3	2	12,00	1,00	2	1	1	4	8,00	1,00	2	2	
210	5	4	3	3	5	20,00	2,00	4	3	3	3	13,00	2,00	4	5	
211	5	5	4	3	3	20,00	2,00	4	3	3	5	15,00	2,00	3	3	
212	4	3	1	1	1	10,00	1,00	2	4	3	1	10,00	1,00	5	3	
213	4	4	4	3	3	18,00	2,00	2	3	3	2	10,00	1,00	3	1	
214	3	5	4	2	1	15,00	2,00	4	5	4	4	17,00	2,00	5	2	
215	3	2	1	3	1	10,00	1,00	2	2	1	3	8,00	1,00	4	1	
216	3	3	3	3	1	13,00	1,00	2	3	1	1	7,00	1,00	3	3	
217	4	5	3	3	2	17,00	2,00	3	3	3	2	11,00	1,00	3	2	
218	3	3	3	3	2	14,00	1,00	2	2	4	3	11,00	1,00	3	3	
219																

Vista de datos Vista de variables

RESULTADOS VIVINA YUPANQUI.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

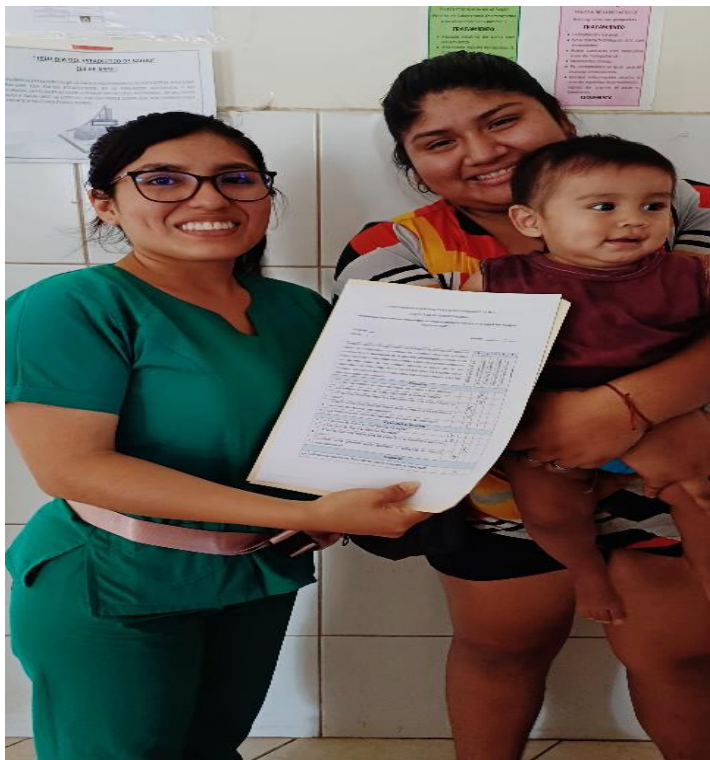
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Fiabili1	Numérico	8	0	¿Usted fue ate...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Fiabili2	Numérico	8	0	¿Su atención s...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Fiabili3	Numérico	8	0	¿Su atención s...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Fiabili4	Numérico	8	0	¿Cuándo usted...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Fiabili5	Numérico	8	0	¿La farmacia c...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	F_puntaje	Numérico	8	2	Fiabilidad Puntaje	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	Fiabilidad	Numérico	8	2	Fiabilidad	{1,00, Insati...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	capasiresp1	Numérico	8	0	¿La atención e...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	capasiresp2	Numérico	8	0	¿La atención e...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	capasiresp3	Numérico	8	0	¿El tiempo que...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	capasiresp4	Numérico	8	0	¿Cuándo usted...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	CR_puntaje	Numérico	8	2	Capacidad de r...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13	Capa_resp	Numérico	8	2	Capacidad de r...	{1,00, Insati...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	seguir1	Numérico	8	0	¿Durante su at...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	seguir2	Numérico	8	0	¿El odontólogo ...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	seguir3	Numérico	8	0	¿El odontólogo ...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	seguir4	Numérico	8	0	¿El odontólogo ...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Segu_puntaje	Numérico	8	2	Seguridad Punt...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19	Seguridad	Numérico	8	2	Seguridad	{1,00, Insati...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Empatia1	Numérico	8	0	¿El odontólogo ...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
21	Empatia2	Numérico	8	0	¿El personal de...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Empatia3	Numérico	8	0	¿El personal de...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Empatia4	Numérico	8	0	¿Usted compre...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Empatia5	Numérico	8	0	¿Usted compre...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	Empat...	Numérico	8	0	Empat...	{1, Mucho p...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

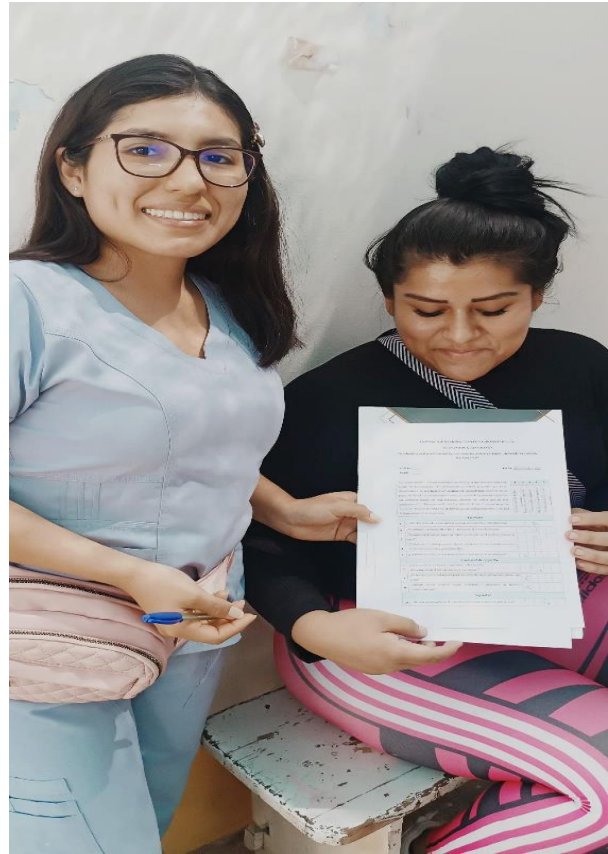
Anexo 05: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

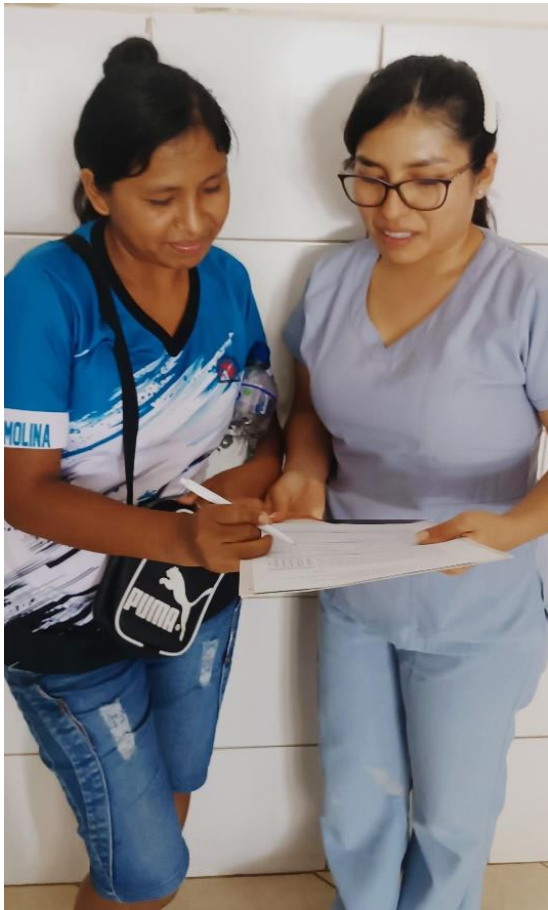
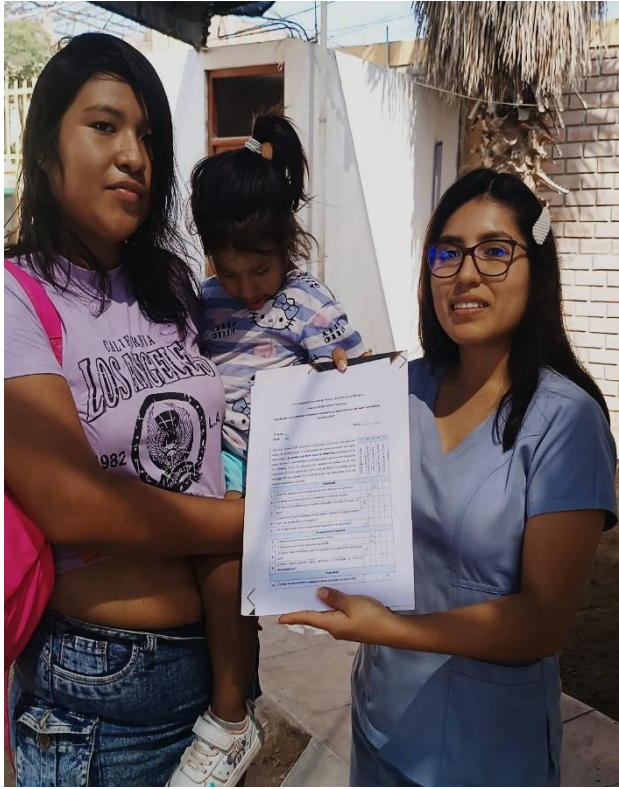












**Anexo 06: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO	FUENTE
Satisfacción	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. (35)	Es el valor resultante de la calificación de la encuesta que mide la satisfacción de los pacientes desde satisfecho a insatisfecho	Fiabilidad	- Igualdad de atención en todos los pacientes	1	Satisfecho (Más de 88)  Medio satisfecho (66 a 88)  Insatisfecho (Menor de 66)	Cualitativo Ordinal	Encuesta	Pacientes gestantes que acuden al Centro de salud San Joaquín, Ica
				- 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		Cualitativo 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		Cualitativo 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 Ordinal		
				- En farmacia son amables, respetuoso y pacientes	15				
				- En admisión son amables, respetuoso y pacientes	16				
				- El odontólogo saber explicar el resultado	17				
			Aspectos tangibles	- El odontólogo sabe explicar el tratamiento	18		Cualitativo Ordinal		
				- Dispositivos de señalización para la orientación	19				
				- Sala de espera y consultorio limpios	20				
				- Servicios higiénicos funcionales	21				
				- Abastecimiento de equipos y materiales	22				

**Anexo 07: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>TÍTULO:</b> “Satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024” <b>NOMBRE DEL INVESTIGADOR:</b> Viviana Yupanqui Cayampi					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024?	Determinar la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.	No aplica debido a la naturaleza descriptiva	<b>Variable:</b> Satisfacción	-Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía -Aspectos tangibles	<b>Enfoque:</b> Cualitativo <b>Tipo:</b> Observacional <b>Nivel de estudio:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> No experimental <b>Población:</b> 496 pacientes gestantes que acuden al Centro de salud San Joaquín, Ica. <b>Muestra:</b> 218 pacientes <b>Técnicas e instrumentos de recolección de información:</b> Se utilizo la encuesta " Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22" <b>Técnicas de análisis estadístico de datos:</b> La información recopilada fue ingresada de forma ordenada de acuerdo al objetivo y sus respectivas dimensiones, en una hoja de cálculo de Microsoft Excel para el análisis
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS				
PE1: ¿Cuál es la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la fiabilidad del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024?	OE1: Determinar la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la fiabilidad del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.				
PE2: ¿Cuál es la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la capacidad de respuesta del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024?	OE2: Determinar el estado de satisfacción odontológica percibida por usuarias gestantes, según la capacidad de respuesta del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.				
PE3: ¿Cuál es la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la seguridad del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024?	OE3: Determinar la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la seguridad en el centro de Salud San Joaquín en Ica, Perú 2024.				

<p>PE4: ¿Cuál es la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la empatía Seguridad del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024?</p>	<p>OE4: Determinar la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según la empatía del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024.</p>				<p>descriptivo y tabular los resultados.</p>
<p>PE5: ¿Cuál es la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según los aspectos tangibles del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024?</p>	<p>OE5: Determinar la satisfacción con el servicio odontológico en usuarias gestantes, según los aspectos tangibles del centro de Salud San Joaquín, Ica, Perú 2024</p>				<p>Posteriormente, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 26 para la elaboración de tablas y gráficos de acuerdo a los objetivos propuestos.</p>

