



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

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

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

BBVA
ESTABL. : GRUPO B & R II.
INSTR. : T 0552 OPER. : 1029001
HORA : 09:56 RECIBO : 31/03/2026
PAGO RECAUDOS
EMPRESA : UNICA INTERCOMERCIO
RECEIBO : 2019119
NOMBRE : GUTIERREZ MEJIA, EMI
F. VOTO : 30-08-2026
IMPORTE : S/50.00
MONEDA : S/0.00
COMISION : S/1.50
TOTAL : S/51.50
FORMA PAGO : EFECTIVO
ATENCION : CLIENTE: 01595000

CLIENTE

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:

Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de Odontología, en un Centro de Salud, Pisco, 2025

Presentado por:

Bach. GUTIERREZ MEJIA EMILY ANDREA

Del nivel de PREGRADO de la Facultad de ODONTOLOGÍA, el resultado obtenido del porcentaje de similitud es el 0% 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, 15 de abril de 2026



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

15-04-2026 hrs: 11:35 a.m.

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



Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de
Odontología, en un Centro de Salud, Pisco, 2025

LINEA DE INVESTIGACION

Salud pública y conservación del medio ambiente

INFORME FINAL DE TESIS

AUTOR

GUTIERREZ MEJIA EMILY ANDREA

Ica – Perú

2025

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo, en primer lugar, a mis padres, por su amor incondicional, sacrificio constante y apoyo permanente a lo largo de toda mi formación profesional. Gracias por creer en mí incluso en los momentos más difíciles y por ser mi mayor fortaleza.

A mi familia Gutiérrez Mejía, porque este logro también es de ustedes. Gracias por acompañarme en cada etapa de este camino, por su comprensión, consejos y apoyo constante, que fueron fundamentales para alcanzar esta meta.

De manera muy especial, dedico este trabajo a mi querida abuela Rosa, quien fue mi primera paciente y la primera en confiar en mí, marcando un momento invaluable en mi formación como futura odontóloga y como persona.

A mis hermanas, quienes en los días más complicados supieron darme ánimo, fuerza y motivación, recordándome siempre que no estaba sola.

A mi novio, por acompañarme durante todo este proceso, por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional, convirtiéndose en un pilar fundamental tanto en lo académico como en lo personal.

Finalmente, dedico este trabajo a todas aquellas personas que, directa o indirectamente, contribuyeron a que este sueño profesional se hiciera realidad.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, la salud, la fortaleza y la sabiduría necesarias para afrontar cada reto durante mi formación universitaria y por guiar mis pasos en todo momento.

A mis padres, por su apoyo moral, emocional y económico, por sus valores, consejos y por ser el motor que me impulsó a no rendirme ante las dificultades.

A mi novio, por su apoyo constante, paciencia y motivación diaria, por acompañarme en cada etapa de este proceso y por ser un pilar importante en los momentos de mayor exigencia.

Asimismo, expreso mi sincero agradecimiento al Dr. Jaime Díaz, quien sembró en mí las bases fundamentales de la odontología, transmitiéndome no solo conocimientos técnicos, sino también valores profesionales, ética y vocación de servicio que marcaron significativamente mi camino académico.

A mis docentes de la Facultad de Odontología, por compartir sus conocimientos, exigencia académica y orientación, los cuales contribuyeron de manera significativa a mi formación profesional.

Un agradecimiento especial a mi asesora, la Dra. Carmen Luisa Chauca Saavedra, una de las mejores docentes de mi formación académica, por su constante orientación, dedicación, paciencia y valiosos aportes durante el desarrollo de esta investigación, los cuales fueron fundamentales para la culminación exitosa del presente trabajo..

A todas las personas que colaboraron directa o indirectamente en la realización de este trabajo de investigación, brindando su tiempo, apoyo y disposición para hacerlo posible.

Finalmente, agradezco a la universidad por brindarme las herramientas necesarias para mi formación profesional y por permitirme culminar esta importante etapa de mi vida académica.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	7
ABSTRACT.....	8
I. INTRODUCCIÓN	9
II. ESTRATEGÍA METODOLÓGICA.....	17
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
VIII. ANEXOS	40

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.	22
Tabla 2. Relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025...	23
Tabla 3. Relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025...	24
Tabla 4. Nivel de calidad de atención del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.....	25
Tabla 5. Satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.....	26

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.	22
Gráfico 2. Relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025...	23
Gráfico 3. Relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.	24
Gráfico 4. Nivel de calidad de atención del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.....	25
Gráfico 5. Satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.....	27

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru Inca, Pisco 2025. **Estrategia metodológica:** Tuvo un enfoque cuantitativo, observacional, transversal y de nivel relacional. La muestra se conformó por 304 usuarios que acudieron al servicio de Odontología. La técnica fue la encuesta y se aplicaron dos instrumentos, para medir la calidad de atención y otro para las expectativas y percepciones de la atención brindada. **Resultados:** No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología ($p=,817$), con un coeficiente de correlación positivo y de grado muy bajo (Rho de Spearman= 0,013). No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los pacientes ($p=,723$), con un coeficiente de correlación positivo y de grado muy bajo (Rho de Spearman= 0,020). El nivel de calidad de atención fue percibido como bueno en el 65.8%; el 34.2%, nivel regular y ningún paciente un nivel malo. La satisfacción de los pacientes fue insatisfecho en el 74.7% y el 25.3%, satisfecho. **Conclusión:** No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025 ($p=646$); un coeficiente de correlación positivo y de grado muy bajo (Rho de Spearman= 0,026).

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, servicio odontológico, usuario.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of care and the level of patient satisfaction in the Dentistry Department of the Tupac Amaru Inca Health Center, Pisco, 2025.

Methodological Strategy: A quantitative, observational, cross-sectional, and relational approach was used. The sample consisted of 304 users who attended the Dentistry service. The technique used was a survey, and two instruments were applied: one to measure the quality of care and another to measure expectations and perceptions of the care provided.

Results: There was no relationship between the quality of care in its objective quality dimension and patient satisfaction in the Dentistry service ($p = 0.817$), with a positive rating coefficient and a very low degree (Spearman's $\rho = 0.013$). There was also no relationship between the quality of care in its subjective quality dimension and patient satisfaction ($p = 0.723$), with a positive evaluation coefficient and a very low degree (Spearman's $\rho = 0.020$). The quality of care was perceived as good by 65.8% of patients, fair by 34.2%, and poor by no patients. Patient satisfaction was 74.7% dissatisfied and 25.3% satisfied.

Conclusion: There is no relationship between the quality of care and patient satisfaction of the Dentistry service of the Tupac Amaru Health Center, Pisco, 2025 ($p=646$); a positive correlation coefficient and of very low degree (Spearman's $\rho= 0.026$).

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de atención en un servicio se define como la medida en que la prestación de servicios de salud a una persona o grupo de personas incrementa la posibilidad de alcanzar los resultados de salud esperados, fundamentándose en evidencia científica y conocimientos profesionales. Este concepto es clave para avanzar hacia la cobertura universal en salud (1).

La calidad en la atención sanitaria se entiende como la capacidad técnica vinculada al cumplimiento de normativas y estándares establecidos. Sin embargo, también abarca la efectividad en la prestación de los servicios. En este contexto, se considera calidad técnica aquella que asegura una atención oportuna, segura y eficiente. Esta se manifiesta cuando confluyen condiciones éticas y físicas adecuadas, como la formación del talento humano, un entorno propicio, el uso de tecnología actualizada y una gestión institucional eficaz (2,3).

En cuanto a la evaluación de la prestación de servicios, la teoría de la calidad asistencial desarrollada por Avedis Donabedian plantea que esta debe analizarse a través de tres componentes fundamentales: la estructura, el proceso y los resultados. Esta base conceptual constituye el punto de partida de la presente investigación, cuyo objetivo es identificar los principales modelos de evaluación de la calidad en los servicios de salud desde la percepción del usuario. La estructura hace referencia a los recursos físicos, humanos, tecnológicos y organizativos disponibles para ofrecer atención en salud; el proceso abarca todas las actividades y procedimientos que se llevan a cabo en la atención sanitaria, desde el diagnóstico y tratamiento hasta la interacción entre el profesional y el paciente; y los resultados se refieren a los efectos de la atención médica sobre el estado de salud de los pacientes (4).

El SERVQHOS se compone de elementos básicos para la evaluación de calidad y la calidad de la atención en salud (5). Es pertinente mencionar que este cuestionario ha sido utilizado en varios países de Latinoamérica (6,7). Se trata de una herramienta que evalúa tanto elementos objetivos vinculados a la estructura física, como aspectos subjetivos relacionados con el aspecto tangible de la atención en salud (8). La satisfacción puede entenderse como la suma de sensaciones positivas o negativas que experimenta una persona al comparar el valor percibido de un servicio o producto con las expectativas previas. Si el resultado está por debajo de lo esperado, es probable que el usuario se sienta insatisfecho (9).

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA) elaboró un documento técnico que contiene la Metodología SERVQUAL, que consta de una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados (10). Desde esta perspectiva, el Ministerio de Salud (MINSA) adaptó la metodología del

modelo y el contenido del cuestionario, dando lugar a una versión modificada del SERVQUAL. Esta herramienta define la calidad de atención como la diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y las expectativas (E) de los usuarios externos. Debido a su validez y alta confiabilidad, ha sido implementada en los servicios de salud del país. Este instrumento “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los servicios de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, permite identificar tanto las expectativas como las percepciones de los pacientes, determinar el nivel de satisfacción general y reconocer las principales causas de insatisfacción, considerándolas como oportunidades para mejorar la calidad de atención (11).

Es fundamental resaltar que un elevado nivel de satisfacción del paciente repercute positivamente en múltiples dimensiones del sistema de salud. Por ello, los proveedores sanitarios deben priorizar esta satisfacción, ya que contribuye a mejorar los ingresos clínicos, fortalecer la imagen institucional, consolidar la reputación y fomentar una mayor confianza en el profesional sanitario. En contraste, la insatisfacción del paciente puede acarrear efectos adversos significativos, como la disminución de ingresos, dificultades en la competitividad del mercado y complicaciones para captar nuevos pacientes (12).

Actualmente, el concepto de calidad en los servicios de salud adquiere una relevancia cada vez mayor. No obstante, establecer un sistema eficaz para su gestión representa un reto significativo, ya que implica un cambio cultural dentro de la organización. Este proceso requiere la participación activa de todos los miembros de la institución, con el objetivo de responder adecuadamente a las necesidades y expectativas de los pacientes. El enfoque de calidad se basa en la evaluación de resultados, procesos y niveles de satisfacción de los usuarios y sus familias, teniendo como finalidad la mejora continua en la atención brindada (13).

Con frecuencia, los usuarios y sus familiares manifiestan diversas reacciones negativas, como incertidumbre, frustración, descontento o desánimo, debido a que la atención brindada en consulta no ha sido oportuna, se han presentado respuestas vagas o insuficientes respecto a su estado de salud, o han percibido un trato poco amable e indiferente. Estas situaciones reflejan un incumplimiento de las expectativas del paciente. Asimismo, se ha identificado que en muchos casos el odontólogo mantiene una interacción limitada con los usuarios, restringiéndose únicamente a ejecutar los procedimientos clínicos (14).

En los establecimientos del Ministerio de Salud, incluidos hospitales, centros y puestos de salud, la calidad de la atención se ve comprometida por la escasez de personal, la falta de materiales e insumos, así como por las limitaciones en el financiamiento, una problemática constante en el sistema de salud pública (15).

En este contexto, se vuelve fundamental comprender cómo perciben los usuarios la calidad de la atención odontológica, ya que esta percepción resulta clave para evaluar y mejorar los servicios ofrecidos. Es importante tener en cuenta que la calidad no debe entenderse como un proceso lineal ascendente, sino como un proceso dinámico, continuo y riguroso, enfocado en la identificación constante de deficiencias en las actividades cotidianas y en los procedimientos clínicos. Este proceso debe ser objeto de evaluación permanente, en tanto forma parte del compromiso social y de la misión institucional del sistema de salud. Por lo que la presente investigación tuvo como finalidad determinar si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Túpac Amaru, Pisco, durante el año 2025.

Los antecedentes a nivel internacional:

Valencia, Ecuador, 2025. La finalidad fue describir la satisfacción percibida por los pacientes del servicio de Odontología y su relación con la calidad del servicio proporcionado en el Centro de Salud Pallatanga. Fue un estudio con enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo. El cuestionario aplicado fue el SERVQUAL que presentaba cinco dimensiones esenciales de la calidad: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La muestra se conformó por 365 pacientes atendidos. Los resultados demostraron que la mayoría de los pacientes se sintieron satisfechos con la atención recibida, resaltando como fortalezas la facilidad de acceso a la información y el trato cordial del personal. Se identificaron necesidades de mejora en aspectos como los tiempos de espera y el estado del mobiliario. Concluyó que la satisfacción de los pacientes estuvo estrechamente relacionada con la percepción de calidad del servicio odontológico, sobre todo en infraestructura y atención del personal (16).

Lixandru, et al. Rumania, 2024. Buscaron analizar el nivel de satisfacción de los pacientes relacionado a los servicios médicos en los sectores público y privado de una ciudad rumana de la región central. La muestra se conformó por 200 pacientes, 100 del sector público y 100 del privado. El instrumento aplicado fue el DPQ (Cuestionario de Práctica Dental). Los resultados mostraron diferencias significativas en la respuesta al estratificar a los pacientes por edad, sexo, frecuencia de visitas y tiempo de asistencia a la misma consulta. Hubo diferencias significativas entre las consultas públicas y privadas. Además, el nivel de satisfacción del paciente estuvo relacionado con la puntualidad, la duración de las citas, la confidencialidad, la capacidad de escucha y el respeto mostrado por el odontólogo. Las recomendaciones de los pacientes se vieron influenciadas por las explicaciones y la calidez de los dentistas, seguidas del sistema de citas y la confidencialidad. Concluyeron que la satisfacción de los pacientes con los servicios de rehabilitación oral desempeña un papel crucial para mantener la accesibilidad de los pacientes, pero existen numerosos factores que pueden influir en sus opiniones (17).

Hurel, et al. Ecuador, 2023. El propósito fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio odontológico en un centro de salud del distrito norte de Cuenca durante octubre del 2021 hasta febrero del 2022. Fue un estudio de nivel descriptivo, transversal, y enfoque cuantitativo. La muestra fue de 428 pacientes, el instrumento aplicado fue la encuesta SERVQUAL. Los resultados demostraron que el nivel de insatisfacción general fue 75%. Concluyeron 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 (18).

Iza, et al. Ecuador, 2023. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acudían al servicio de Odontología del Centro de Salud de Lasso, relacionado a variables sociodemográficas como el sexo, edad, tipo de seguro y nivel de instrucción, durante junio del 2022. La muestra estuvo conformada por 145 pacientes. El instrumento de recolección de datos aplicado fue la encuesta SERVQUAL, con 22 ítems según la escala de Likert, que mide 5 dimensiones, empleado antes y después de la atención en el servicio de Odontología. Los resultados fueron que el 69,9% se mostró satisfecho con la atención recibida, y al aplicar la prueba estadística de Chi-Cuadrado reveló que si hay relacion estadísticamente significativa entre la edad y la satisfacción del usuario. Concluyeron que los usuarios del servicio de Odontología del Centro de Salud Lasso se mostraron satisfechos con la atención odontológica recibida, a pesar de que la dimensión fiabilidad obtuvo un 60% de insatisfacción (19).

Bustamante et al. Ecuador, 2022. Buscaron evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico en un centro de salud público. Fue un estudio observacional, transversal y de nivel descriptivo. La muestra fue de 200 pacientes, el muestreo fue no probabilístico tipo censal. Los datos se recopilaron con el cuestionario SERVQUAL modificado por el Ministerio de Salud. Los hallazgos demostraron que en la variable satisfacción, los usuarios se mostraron satisfechos en un 93,5% e insatisfechos en un 6,5%. De acuerdo a las dimensiones con mayor cantidad de satisfechos e insatisfechos fueron la empatía con 96,4% y capacidad de respuesta con 10,7%, respectivamente. No hubo diferencia estadísticamente significativa. Concluyeron que hubo un aceptable servicio que indica un alto grado de cumplimiento por parte del centro de salud (20).

Ríaz, et al. Pakistan, 2021. La finalidad fue medir las brechas en la calidad del servicio en los servicios odontológicos prestados en los hospitales públicos del distrito de Rawalpindi. Fue un estudio observacional, transversal y descriptivo. La técnica fue la entrevista personal y el instrumento fue el cuestionario SERVQUAL de 32 ítems aplicado de abril a octubre del 2019. El muestreo fue no probabilístico, siendo la muestra 400 pacientes, divididos entre el centro de salud

rural (RHC) y la sede central de Tehsil (CTE). Los hallazgos fueron que la calidad de los servicios prestados a los pacientes fue significativamente inferior a sus expectativas, tanto en el RHC ($-14,48 \pm 7,96$) como en el THQ ($-9,97 \pm 7,97$). Hubo diferencia significativa en la calidad del servicio entre ambos hospitales ($-4,41$), con una mejor calidad de los servicios en el THQ. La calidad del servicio tuvo relación estadísticamente significativa con el género, la educación, la ocupación, los ingresos mensuales y el número de visitas al hospital; siendo el tipo de hospital, el predictor más fuerte ($\beta = 4,12$). Concluyeron que las expectativas de los pacientes superaron su percepción de los servicios odontológicos prestados en hospitales públicos, del cual el THQ brindó mejor calidad de servicios que el RHC (21).

Los antecedentes a nivel nacional:

Viza. Cusco, 2025. El propósito fue determinar la satisfacción de los pacientes relacionado a la atención odontológica del Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental y descriptivo. La población fue de 179 pacientes atendidos, siendo el instrumento un cuestionario modificado. Los resultados evidenciaron que el nivel de satisfacción fue alta de acuerdo a la atención recibida en el 82,8%; la satisfacción fue alta de acuerdo a la confianza recibida en el tratamiento odontológico en el 86,1%; el nivel de satisfacción fue alta de acuerdo a la responsabilidad del personal que lo atendió con un 82%. Concluyó que la satisfacción de los pacientes relacionado a la atención estomatológica en el Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni, fue buena en el 87,7% (22).

Fernández, et al. Lima, 2025. El objetivo fue establecer la relación entre la calidad asistencial y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de un centro de salud público. Fue un estudio con enfoque cuantitativo, básico y no experimental. La muestra fue de 177 pacientes atendidos. Los resultados demostraron una asociación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad asistencial y la satisfacción de los pacientes. ($Rho=.853$). Además hubieron correlaciones moderadas con el beneficio de los pacientes ($Rho=.489$), las perspectivas de los pacientes ($Rho=.519$) y el grado de satisfacción ($Rho=.469$). Concluyeron que, al mejorar los estándares en el servicio de Odontología, influyen de manera significativa en la percepción y satisfacción del usuario (23).

Vega. Ayacucho, 2024. Buscó establecer la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II EsSalud en Ayacucho. Tuvo un enfoque cuantitativo, aplicado, no experimental y transversal. La muestra fueron 323 pacientes que acudían a la consulta externa. La técnica fue la encuesta y el instrumento fueron dos cuestionarios. Los hallazgos evidenciaron que la mayoría de los encuestados percibían un nivel regular la calidad de atención con un 53,9%. El 76,8% estaban satisfechos y el 23,2% se

encontraban insatisfechos. Se demostró que existe relación significativa entre las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes atendidos ($p < 0,05$). Concluyó que la satisfacción del usuario externo está relacionada con la calidad de atención recibida en el servicio de Odontología del Hospital II (24).

Manrique. Lima, 2022. Tuvo como objetivo determinar 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” (25).

Fabian, et al. Lima, 2022. El propósito fue establecer la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios odontológicos de Lima. Fue un estudio de nivel relacional, enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. Para la recolección de datos se aplicaron dos encuestas: SERVPERF y la encuesta de satisfacción. La muestra fue de 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. Concluyeron que 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 (26).

Quispe. Piura, 2021. El objetivo fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención odontológica en pacientes que acuden al Centro de Salud, Puno. Fue un estudio tipo básico, no experimental, descriptivo y de nivel relacional. La muestra fueron 202 pacientes que acuden al C.S. Santa Rosa. El instrumento utilizado fue el SERVQUAL modificado. Los hallazgos evidenciaron una correlación de grado positiva media entre la satisfacción y la calidad de atención odontológica percibida. 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. 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 (27).

Alarcón, et al. Ayacucho, 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 fueron que el 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 tangibles, el 58.8 % mostró satisfacción. Concluyeron que los pacientes que acudían al Centro de Salud Los Licenciados, mostraron un nivel de satisfacción con la calidad de atención (28).

El objetivo general fue: Establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.

Los objetivos específicos fueron:

- 1) Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.
- 2) Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.
- 3) Determinar el nivel de calidad de atención del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.
- 4) Determinar la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.

La presente investigación se justifica teóricamente en la limitada disponibilidad de estudios de nivel local que aborden la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el área de odontología, lo cual evidencia la necesidad de generar antecedentes que sirvan como base para futuras investigaciones.

Posee justificación práctica, pues el estudio resulta valioso porque permitirá identificar oportunidades para mejorar la calidad de atención en el área de odontología, mediante el análisis de la relación entre dicha calidad y el nivel de satisfacción de los pacientes durante sus consultas. Evaluar estas dimensiones contribuirá no solo al fortalecimiento del servicio odontológico, sino también a la mejora integral del centro de salud, ya que el cuestionario aplicado incluye ítems relacionados con aspectos como el entorno físico, la sala de espera, la atención en farmacia y en admisión.

La justificación metodológica se basa en el desarrollo de dos encuestas validadas para medir cada una de las variables, permitiendo medir de manera objetiva las percepciones de los usuarios a través de un cuestionario estructurado que considera diversas dimensiones del servicio, como la infraestructura, el trato del personal, la eficiencia en los procesos administrativos y clínicos, entre otros. Esta metodología facilita no solo la identificación de las áreas críticas que requieren mejora, sino también la propuesta de estrategias prácticas orientadas al fortalecimiento del servicio odontológico y del centro de salud en general.

Presenta justificación social en relación a los resultados de la investigación. ya que la detección precisa de deficiencias dentro de la institución, permitirá proponer acciones concretas orientadas a optimizar la calidad del servicio; por lo que el odontólogo podrá intervenir directamente, cabe señalar que cuando los usuarios perciben una atención de baja calidad, tienden a no continuar con sus tratamientos, lo cual impacta negativamente en su salud bucal y, por extensión, en la salud pública de la comunidad.

II. ESTRATEGÍA METODOLÓGICA

2.1. Tipo, nivel y diseño de la investigación

Tipo de investigación

Estudio cuantitativo, no experimental, transversal, observacional y de nivel relacional (29).

Diseño de investigación

No experimental, porque no habrá intervención ni manipulación de las variables (30).

Nivel de investigación

Relacional, porque se busca establecer la relación entre dos variables (29).

2.2. Técnicas, procedimientos e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Fue la encuesta TOMADA EN ... para medir la variable "Calidad de atención" y la variable "Satisfacción"..

Procedimientos

- a) Se solicitó la autorización correspondiente al Centro de Salud Tupac Amaru mediante una solicitud. (Anexo 01)
- b) La duración de la aplicación de las encuestas fue de 08 semanas (02 meses) para cumplir con la cantidad definida en la muestra.
- c) Se aplicaron las encuestas a todas las personas hayan terminado con su cita y/o que se encuentren en los asientos de espera, con la condición de que hayan recibido por menos 1 atención en el servicio de Odontología previamente.
- d) A cada paciente o grupo que se encuentre en el área de espera, se explicó brevemente la finalidad de la investigación y la duración de 15 minutos aproximadamente para resolver ambas encuestas.
- e) Se entregó un consentimiento informado a cada paciente para que su participación sea de forma libre y voluntaria. (Anexo 02)
- f) Al mismo tiempo, se entregarán las dos encuestas a los pacientes, monitoreando siempre para que puedan resolverlos sin dudas.

g) Finalmente, se recogieron las encuestas con el consentimiento informado, verificando su correcto llenado.

Instrumento de recolección de datos

Para medir la variable "Calidad de atención" se utilizó el modelo SERVQHOS modificado (31). Fue desarrollado por Mira et al, con la finalidad de contar con una herramienta en el sector salud, que permitiera conocer la calidad percibida por el paciente. (Anexo 03)

El cuestionario SERVQHOS modificado presenta 19 ítems divididos en dos dimensiones: calidad objetiva que contiene 9 ítems y calidad subjetiva con 10 ítems.

La calificación de cada ítems fue de acuerdo a la escala de Likerts desde muy malo (1), malo (2), regular (3), bueno (4) y muy bueno (5). Por lo tanto la baremación es la siguiente:

V1- Calidad de atención	
Nivel	Valor
Bueno	69 – 95 puntos
Regular	44 – 68 puntos
Malo	19 – 43 puntos

Para medir la variable "Satisfacción" se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado, propuesta por el Ministerio de Salud según la RM N° 527-2011/MINSA (32), que mide la diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los pacientes. (Anexo 04)

Presenta dos secciones: Percepciones y Expectativas, ambas con 22 ítems cada una, divididas en 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles

Para medir la satisfacción e insatisfacción, se tuvo que realizar una resta entre la Percepción (P) – Expectativa (E). Si el valor de la diferencia es positivo (≥ 0) se considera satisfecho; si el valor es negativo (< 0) se considera insatisfecho.

La escala de medición depende del nivel de insatisfacción (sujeto a variación según medición basal), la baremación fue la siguiente:

V2- Satisfacción

Nivel	Porcentaje
Insatisfecho	$\geq 60\%$
Satisfecho	$< 60\%$

Validación y confiabilidad de los instrumentos

La encuesta SERVQHOS modificada presenta un Alfa Cronbach de 0.92). Se realizó la validez de construcción (65.3% de la varianza), capacidad discriminante (58.8% - 76.67%) y capacidad predictiva con respecto a una medida global de satisfacción del paciente ($R=0.70$). (31)

La encuesta SERVQUAL modificada es presentada por el Ministerio de Salud mediante la RM N° 527-2011/MINSA, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, por lo que presenta validez y alta confiabilidad. (32)

2.3. Tabulación y análisis de datos

La información recopilada fue ingresada de forma ordenada de acuerdo a las variables y sus respectivas dimensiones, en una hoja de cálculo de Microsoft Excel para el análisis descriptivo y tabular los resultados.

Los datos obtenidos de las encuestas fueron categorizados en una base de datos del programa estadístico Microsoft Excel. Se realizó el análisis descriptivo para realizar tablas y gráficos de frecuencias y porcentajes de ambas variables y sus respectivas dimensiones.

Luego, se utilizó el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) para realizar el análisis inferencial, incluyendo las pruebas de normalidad para determinar la distribución; y la contrastación de hipótesis para establecer si existe relación entre las variables y el grado de correlación respectivo. (Anexo 05)

2.4. Población y muestra

Población

La cantidad estuvo basada en la estadística brindada por el Centro de Salud Tupac Amaru, contabilizando un total de 1455 atenciones realizadas en los meses indicados.

Fue determinada de acuerdo a la cantidad de atenciones realizadas en el servicio de Odontología del Centro de salud Tupac Amaru, Pisco, teniendo como referencia los meses de agosto a diciembre del año 2024. (Anexo 06)

Muestra

Se determinó a través de la fórmula de población finita:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (1455)}{((0,05)^2 (1455 - 1)) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0,25) (1455)}{(3.635) + (0,9604)} = \frac{1\ 397.382}{4.5954} = 304$$

Dónde:

Tamaño poblacional:	N = 1455
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 = 304

Tipo de muestreo

Probabilístico, aleatorio simple.

Unidad muestral

Pacientes adultos que son atendidos en el servicio de Odontología del Centro de salud Tupac Amaru, Pisco.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión:

- ✓ Pacientes mayores de 18 años.
- ✓ Pacientes que tengan una cita en el servicio de Odontología.
- ✓ Pacientes que firmen el consentimiento informado.
- ✓ Pacientes que completen adecuadamente las encuestas.

Criterios de exclusión:

- ✓ Pacientes que no deseen participar voluntariamente.
- ✓ Pacientes que presenten alguna discapacidad de cualquier tipo que imposibilite su participación.
- ✓ Pacientes que asistan al centro de salud para atenderse en otros servicios.

Consideraciones éticas:

La investigación no representa ningún riesgo para los participantes. Además, el estudio aportará beneficios para la población local y el centro de salud en cuestión, en razón que se demostrará si el nivel de calidad de atención percibida se encuentra relacionada con la satisfacción mostrada por los pacientes. Para encuestar a los pacientes, se obtuvo primero el consentimiento informado y el permiso del Centro de salud, con la finalidad de aplicar los cuestionarios. Así mismo, se asegura el resguardo de la identidad del participante y los datos que son utilizados con fines investigativos de forma anónima, teniendo acceso solo el investigador principal. Estos datos fueron eliminados luego del procesamiento de datos.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.

		Satisfacción (V2)		Total	
		INSATISFECHO	SATISFECHO		
Calidad de atención (V1)	BUENA	f	151	49	200
		%	49,7%	16,1%	65,8%
	REGULAR	f	76	28	104
		%	25,0%	9,2%	34,2%
	MALA	f	00	00	00
		%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	f	227	77	304	
	%	74,7%	25,3%	100,0%	

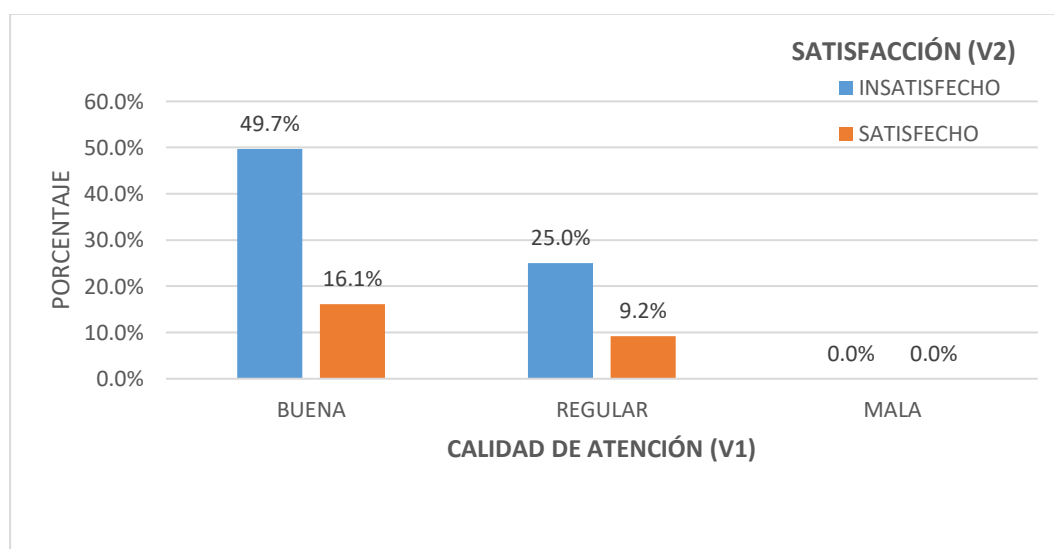


Gráfico 1. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.

En la tabla y gráfico 1: De acuerdo a la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, el 65.8% que percibieron la calidad de atención buena, el 49.7% se mostró insatisfecho y el 16.1% satisfecho; del 34.2% que percibieron la calidad de atención regular, el 25% estuvo insatisfecho y el 9.2% satisfecho; y nadie percibió una calidad de atención mala.

Tabla 2. Relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.

		Satisfacción (V2)		Total	
		INSATISFECHO	SATISFECHO		
Calidad objetiva (D1)	BUENA	f	139	46	185
		%	45,7%	15,1%	60,9%
	REGULAR	f	88	31	119
		%	28,9%	10,2%	39,1%
	MALA	f	00	00	00
		%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	f	227	77	304	
	%	74,7%	25,3%	100,0%	

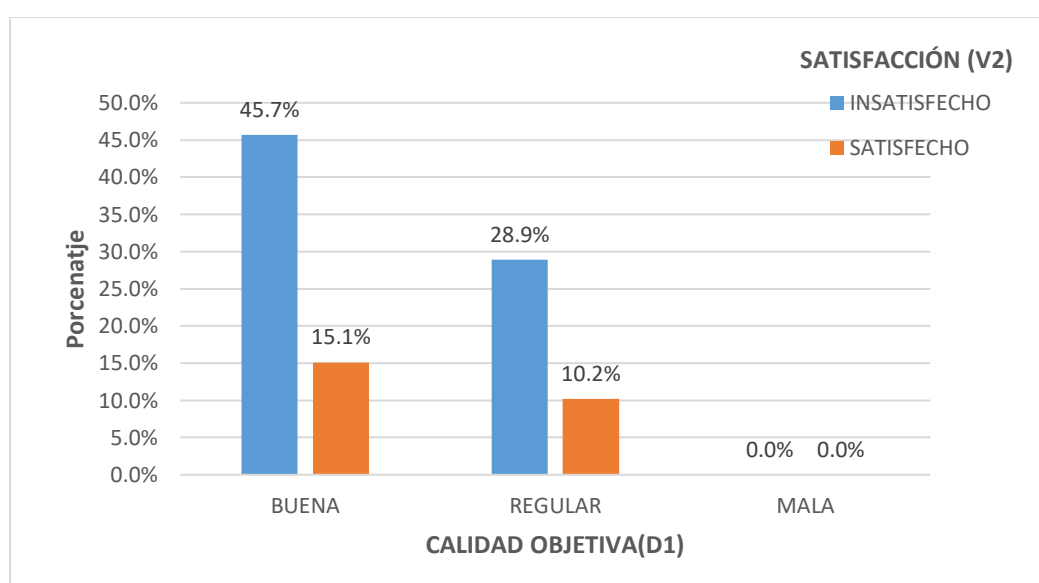


Gráfico 2. Relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.

En la tabla y gráfico 2: De acuerdo a la relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, el 60.9% que percibieron la calidad de atención buena, el 45.7% se mostró insatisfecho y el 15.1% satisfecho; del 39.1% que percibieron la calidad de atención regular, el 28.9% estuvo insatisfecho y el 10.2% satisfecho; y nadie percibió una calidad de atención mala.

Tabla 3. Relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.

		Satisfacción (V2)		Total	
		INSATISFECHO	SATISFECHO		
Calidad subjetiva (D2)	BUENA	f	164	54	218
		%	53,9%	17,8%	71,7%
	REGULAR	f	63	23	86
		%	20,7%	7,6%	28,3%
	MALA	f	00	00	00
		%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	f	227	77	304	
	%	74,7%	25,3%	100,0%	

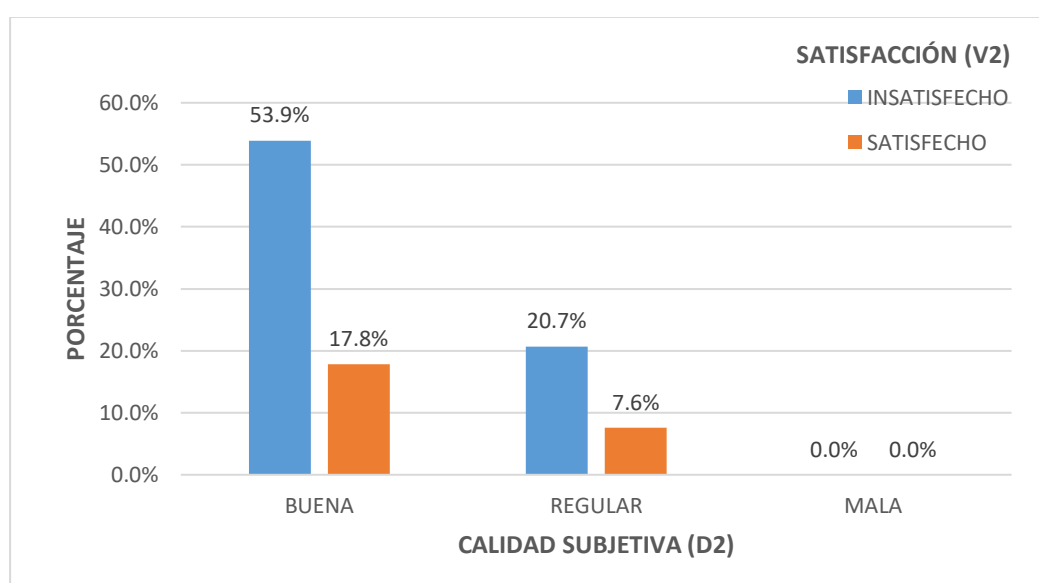


Gráfico 3. Relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.

En la tabla y gráfico 3: De acuerdo a la relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, el 71.7% que percibieron la calidad de atención buena, el 53.9% se mostró insatisfecho y el 17.8% satisfecho; del 28.3% que percibieron la calidad de atención regular, el 20.7% estuvo insatisfecho y el 7.6% satisfecho; y nadie percibió una calidad de atención mala.

Tabla 4. Nivel de calidad de atención del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.

Nivel	f	%
Bueno	200	65.8%
Regular	104	34.2%
Malo	00	0.0%
Total	304	100,0%

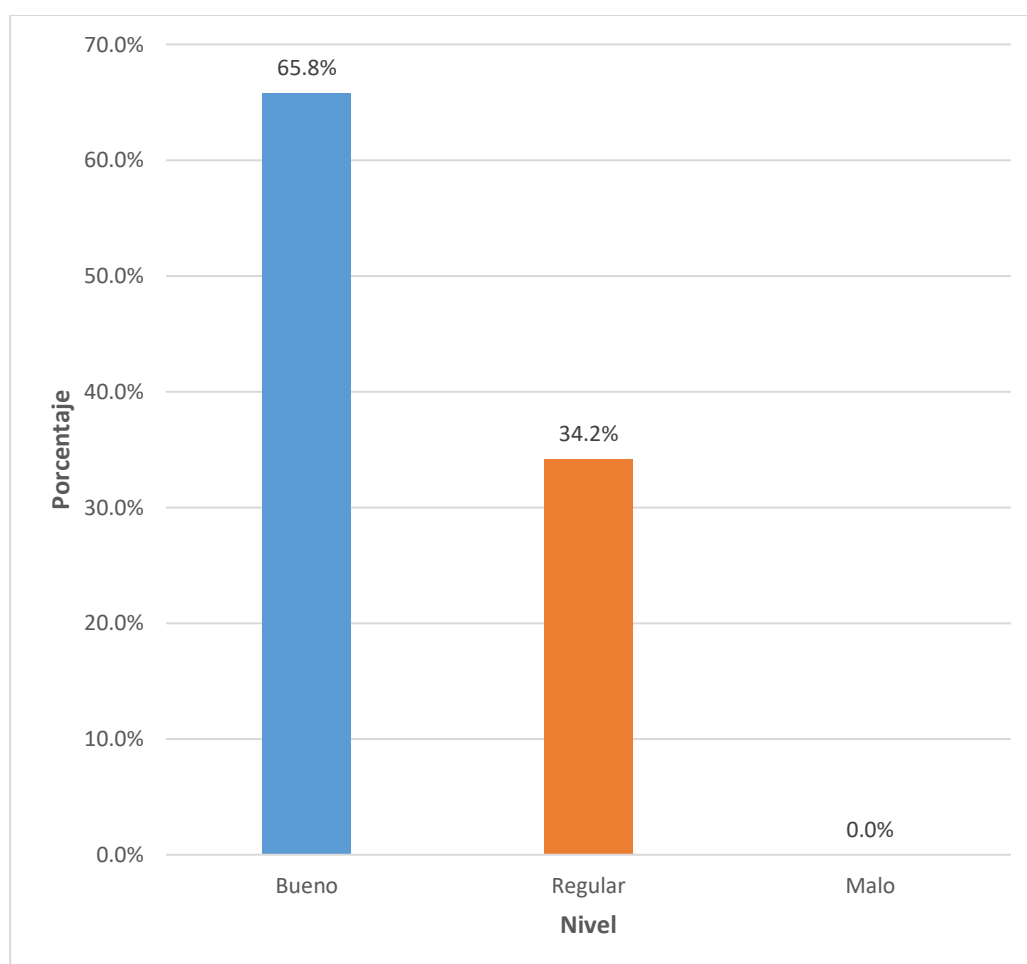


Gráfico 4. Nivel de calidad de atención del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.

En la tabla y gráfico 4: De acuerdo al nivel de calidad de atención del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025, se observó que el 65.8% percibió un nivel bueno; el 34.2%, nivel regular y ningún paciente un nivel malo.

Tabla 5. Satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.

Nivel general	f	%
Satisfecho	77	25.3%
Insatisfecho	227	74.7%
Total	304	100,0%
Fiabilidad (D1)	f	%
Satisfecho	40	13.2%
Insatisfecho	264	86.8%
Total	304	100,0%
Capacidad de respuesta (D2)	f	%
Satisfecho	121	39.8%
Insatisfecho	183	60.2%
Total	304	100,0%
Seguridad (D3)	f	%
Satisfecho	98	32.2%
Insatisfecho	206	67.8%
Total	304	100,0%
Empatía (D4)	f	%
Satisfecho	37	12.2%
Insatisfecho	267	87.8%
Total	304	100,0%
Aspectos tangibles (D5)	f	%
Satisfecho	121	39.8%
Insatisfecho	183	60.2%
Total	304	100,0%

En la tabla y gráfico 5: De acuerdo a la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, se observó que el 74.7% se mostró insatisfecho y el 25.3%, satisfecho. Según las dimensiones, en la fiabilidad, el 86.8% estuvo insatisfecho; en capacidad de respuesta, el 60.2% insatisfecho; en la seguridad, el 67.8 insatisfecho; en la empatía, el 87.8% insatisfecho y en aspectos tangibles, el 60.2% insatisfecho.

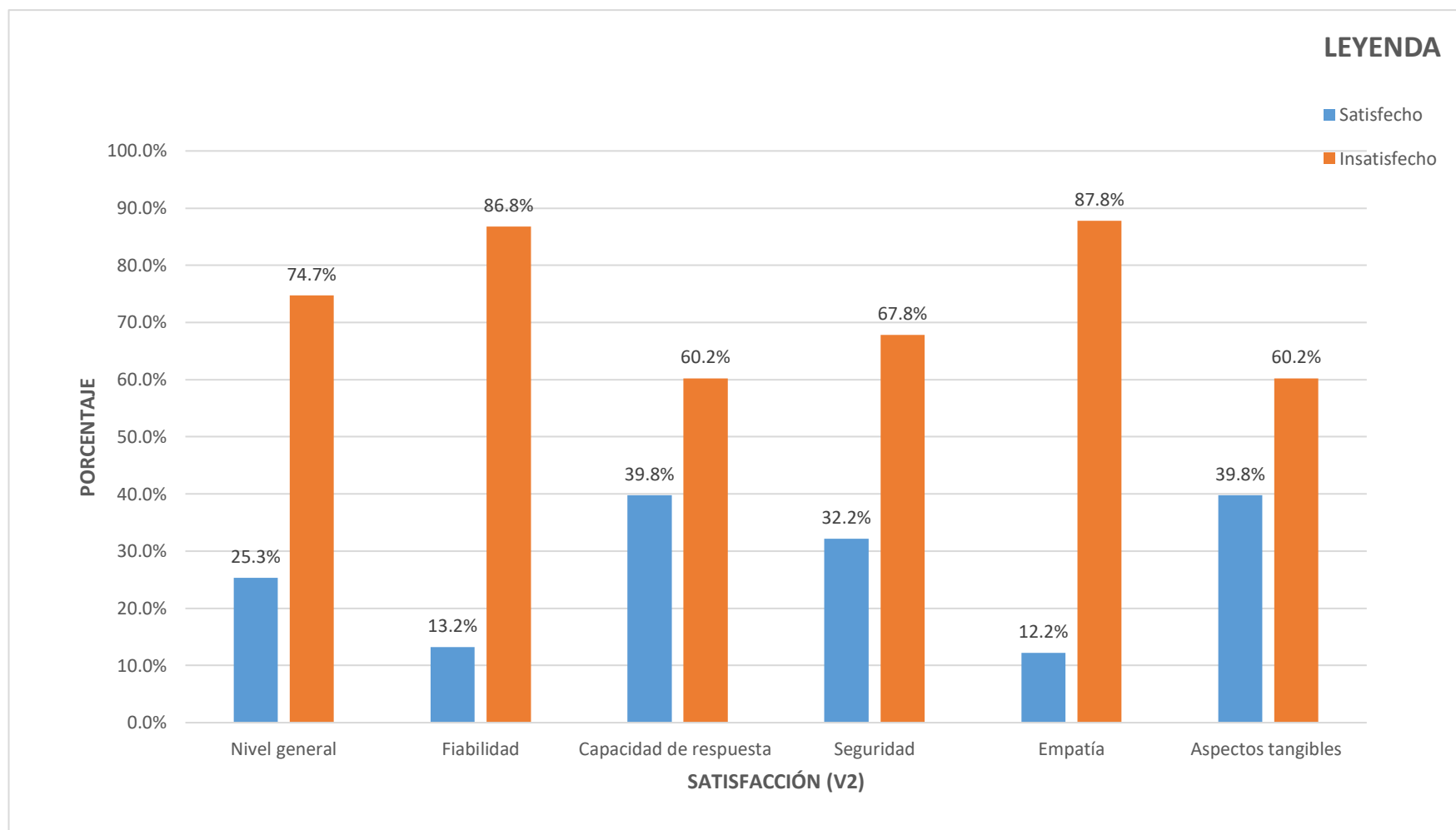


Gráfico 5. Satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.

1-Hipótesis general

a. **Planteamiento de hipótesis:**

Ha: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025

b. **Nivel de significancia (5%):** si es menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula

c. **Prueba de hipótesis:** utilizamos la prueba Rho de Spearman.

d. **Cálculo:** utilizando el software SPSS v. 26

Correlaciones			
		Satisfacción (V2)	
Rho de Spearman	Calidad de atención (V1)	Coefficiente de correlación	0,026
		Sig. (bilateral)	0,646
		N	304

Interpretación: En la tabla el p-valor (.646) de la relación entre la calidad de atención (V1) y la satisfacción (V2), fue mayor al nivel de significancia de 0,05 ($p < .05$), por lo que se decidió aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025. Así también, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y de grado muy bajo (Rho de Spearman= 0,026)

2-Hipótesis específica 1

a. **Planteamiento de hipótesis:**

-Ha: Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.

-Ho: No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.

b. **Nivel de significancia (5%):** si es menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula

c. **Prueba de hipótesis:** utilizamos la prueba Rho de Spearman.

d. **Cálculo:** utilizando el software SPSS v. 26

Correlaciones	
Satisfacción (V2)	

Rho de Spearman	Calidad objetiva (D1)	Coeficiente de correlación	0,013
		Sig. (bilateral)	0,817
		N	304

Interpretación: En la tabla el p-valor (,817) de la relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad objetiva (D1) y la satisfacción (V2), fue mayor al nivel de significancia de 0,05 ($p < .05$), por lo que se decidió aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna: No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025. Así también, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y de grado muy bajo (Rho de Spearman= 0,013).

3-Hipótesis específica 2

a. **Planteamiento de hipótesis:**

-Ha: Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.

-Ho: No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.

b. **Nivel de significancia (5%):** si es menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula

c. **Prueba de hipótesis:** utilizamos la prueba Rho de Spearman.

d. **Cálculo:** utilizando el software SPSS v. 26

Correlaciones			
Rho de Spearman	Calidad subjetiva (D2)	Satisfacción (V2)	
		Coeficiente de correlación	0,020
		Sig. (bilateral)	0,723
		N	304

Interpretación: En la tabla el p-valor (,723) de la relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad subjetiva (D2) y la satisfacción (V2), fue mayor al nivel de significancia de 0,05 ($p < .05$), por lo que se decidió aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna: No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025. Así también, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y de grado muy bajo (Rho de Spearman= 0,020)

IV. DISCUSIÓN

La satisfacción del paciente se produce cuando sus expectativas son satisfechas y comprende adecuadamente el servicio brindado. Este concepto representa una valoración subjetiva del usuario y constituye un indicador clave para evaluar y mejorar la calidad de la atención en los sistemas de salud. Por otra parte, la calidad de la atención en salud refleja el nivel de desempeño profesional, el cual puede favorecer o comprometer el bienestar del paciente, influyendo directamente en su grado de satisfacción o insatisfacción con el servicio brindado. Diversos estudios señalan que los pacientes satisfechos presentan una mayor disposición a adherirse a las indicaciones médicas y terapéuticas orientadas a la mejora de su estado de salud (33, 34).

En la presente investigación se encontró que no existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025 ($p:0,646$), con un coeficiente de correlación positivo y de grado muy bajo (Rho de Spearman= $0,026$). Contrastando con diversas investigaciones como la de Manrique (25) quien observó que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acudían al servicio odontológico del centro de salud “Nueva Esperanza” ($r^2= 0,611$). Quispe (27) identificó una relación significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente de un centro de salud de Puno ($p:0.000$). Valencia (16) encontró que la satisfacción de los pacientes estuvo estrechamente relacionada con la percepción de calidad del servicio odontológico brindado en el Centro de Salud Pallatanga, especialmente en infraestructura y atención del personal. Fabian, et al (26) quien realizó su investigación en una cadena de clínicas odontológicas de Lima, evidenció que hubo relación entre las variables calidad de atención y grado de satisfacción con un coeficiente de $Rho = 0,358$. Fernández, et al (23) en sus resultados estadísticos mostró que el coeficiente de correlación fue significativo ($Rho=.853$; $p\text{-valor} <.05$), indicando de que existen conexiones muy estables entre los componentes analizados, siendo ellos la calidad de atención brindada con la satisfacción del usuario. Por otra parte, Vega (24) demostró que del 54% de usuarios externos que percibieron la calidad de atención regular, el 47% estuvieron satisfechos y el 6,5% insatisfechos; del 26,3% que percibieron calidad de atención alta, el 26% satisfechos y 0,3% insatisfechos; y del 19,8% que percibieron calidad de atención baja, el 16% insatisfechos y solo el 4% satisfechos. Además demostró que la satisfacción del usuario externo depende de la calidad de atención brindada los odontólogos del Hospital II Carlos Túppia García Godos, en Ayacucho. Y por último Alarcón, et al (28) halló que los usuarios de los servicios del Centro de Salud Los Licenciados, mostraron un nivel de satisfacción relacionado a la calidad de atención recibida, sobre todo en las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y

elementos tangibles; satisfacción; pero en la dimensión capacidad de respuesta la mayoría mostró insatisfacción.

Los resultados obtenidos en el presente estudio coinciden con lo reportado por Hurel et al. en Ecuador y Ríaz et al. en Pakistan, quienes evidenciaron altos niveles de insatisfacción en los servicios odontológicos evaluados mediante el modelo SERVQUAL. Hurel et al. encontraron un 75% de insatisfacción general en los pacientes atendidos en un centro de salud de Cuenca, concluyendo que existían deficiencias en la calidad del servicio percibida por los usuarios. Asimismo, Ríaz et al. reportaron que las expectativas de los pacientes superaban significativamente la percepción de la atención recibida en hospitales públicos, evidenciando brechas negativas en la calidad del servicio odontológico.

Sin embargo, a diferencia de algunos hallazgos de dichos autores, en el presente estudio no se encontró relación significativa entre las variables analizadas, lo que indicaría que la insatisfacción percibida por los pacientes podría deberse principalmente a factores propios de la atención brindada y no necesariamente a características sociodemográficas o asociativas de la población evaluada. Estos resultados refuerzan la necesidad de implementar estrategias de mejora continua orientadas a optimizar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en los servicios odontológicos.

No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad objetiva ($p:0,817$) y calidad subjetiva ($p:0,723$) con la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, ($p:0,817$). Similar resultado obtuvo Riaz, et al (21) quien halló que la calidad de los servicios prestados a los usuarios fue significativamente inferior a sus expectativas tanto en centros de salud(servicio rural) como en el hospitales (hospital), pues además la asociación de la brecha en la calidad del servicio fue estadísticamente significativa con el género, la educación, la ocupación, los ingresos mensuales y el número de visitas al hospital. Por el contrario, Viza (22) donde el 88% de los usuarios encuestados expresaron un nivel alto de satisfacción con la atención recibida; y el 12,3% percibió una satisfacción media, relacionada con aspectos como la atención, confianza y la responsabilidad percibida. El resultado obtenido indica que, tanto la calidad objetiva, relacionada con los aspectos tangibles, técnicos y observables del centro de salud, como la calidad subjetiva, vinculada a la experiencia personal del paciente y a la interpretación del trato recibido, no presentan una relación significativa con el alto nivel de satisfacción expresado por la mayoría de los encuestados. Este hallazgo sugiere que la satisfacción del paciente no depende exclusivamente de estas dos dimensiones de la calidad evaluadas por la encuesta SERVQHOS. Es posible que los usuarios manifiesten una alta satisfacción influida por otros factores no contemplados directamente en la medición, como las expectativas

previas, la comparación con experiencias anteriores, la resolución efectiva de su problema de salud, o incluso factores personales y culturales.

El nivel de calidad de atención del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, fue percibido como bueno en el 65.8%; el 34.2%, nivel regular y ningún paciente un nivel malo. Este hallazgo es similar al obtenido por Fabian, et al (26) observó que el 93,4% percibió la calidad de atención como alta, y en cada dimensión, predominó el nivel de atención alto: fiabilidad en el 90%; sensibilidad, 90%; seguridad 93,4%; empatía 93,4%, y elementos tangibles 96,7%. Fernández, et al (23) quien de acuerdo al nivel de la calidad asistencial halló que el 64% de los casos se ubicaron en la condición alta, lo que indica que la percepción del servicio fue mayoritariamente positiva, en cambio, el 20% fueron clasificados como de baja calidad y el 16% calidad media, concluyendo que si bien la mayoría de los casos reportaron una experiencia satisfactoria, existe un porcentaje significativo de casos que requieren una mejora significativa en el proceso de atención. Frente al presente resultado que evidencia que la mayoría de los usuarios del servicio de Odontología del Centro de Salud Túpac Amaru percibió la calidad de atención como buena, lo que sugiere un nivel favorable en la prestación del servicio. Esta percepción positiva puede estar asociada a un desempeño adecuado del personal odontológico, así como a condiciones aceptables en cuanto a infraestructura, equipamiento y organización del servicio, elementos que influyen directamente en la experiencia del paciente. Por otro lado, un porcentaje considerable de los encuestados calificó la calidad de atención como regular, lo cual indica la existencia de aspectos susceptibles de mejora. Este grupo de usuarios podría haber experimentado limitaciones relacionadas con tiempos de espera, disponibilidad de materiales, comodidad de las instalaciones o comunicación durante la atención, factores que influyen en la percepción global de la calidad del servicio.

La satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, fue insatisfecho en el 74.7% y satisfecho en el 25.3%. Según las dimensiones, predominó la insatisfacción en todas las dimensiones, tales como la fiabilidad con 86.8%; en capacidad de respuesta, el 60.2%; en la seguridad, el 67.8%; en la empatía, el 87.8% y en aspectos tangibles, el 60.2%. Este resultado contrasta con Vega (24) donde el 76,8% de los usuarios externos estuvieron satisfechos y el 23,2% insatisfechos. Alarcón, et al (28) evidenció que el 54% de los encuestados estaban satisfechos con la calidad de atención recibida en el Centro de Salud Los Licenciados. Fabian, et al (26) halló que el 96,7% de los pacientes atendidos refirió estar satisfechos con la atención recibida. Iza, et al (19) evaluó la satisfacción de los pacientes encontrando que el 69,7% la satisfacción en general. No obstante, en la dimensión de fiabilidad se evidenció un elevado nivel de insatisfacción (64,1 %), dado que esta dimensión abarca aspectos como el tiempo de espera, la secuencia y

continuidad de la atención, la resolución de problemas, el adecuado registro de la información, la confianza generada, así como la información y orientación brindadas sobre la enfermedad y el tratamiento, además de los resultados de salud obtenidos. Por ello, dicha dimensión es considerada la más relevante dentro de las que conforman el instrumento SERVQUAL. Bustamante, et al (20) demostró que la satisfacción del usuario fue predominante con un 93.5% de satisfechos e insatisfechos solo en el 6.5%; además la empatía fue la dimensión con mayores usuarios satisfechos con un 96.4%, seguida de seguridad con 96%; por otra parte, capacidad de respuesta fue la dimensión con mayores usuarios insatisfechos con un 10.7%, seguido de aspectos tangibles con 7.8%. Viza (22) quien realizó su estudio en el Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni indicó que el 86,1% de los pacientes expresaron un nivel alto de satisfacción y confianza. Fernández, et al (23) observó una interesante distribución de la satisfacción del cliente, donde más del 40.1% tuvo una satisfacción media y alta. Iza, et al (19) evaluó la satisfacción de los pacientes encontrando que el 69,7% se mostraban satisfechos. No obstante, en la dimensión de fiabilidad se evidenció un elevado nivel de insatisfacción (64,1 %), dado que esta dimensión abarca aspectos como el tiempo de espera, la secuencia y continuidad de la atención, la resolución de problemas, el adecuado registro de la información, la confianza generada, así como la información y orientación brindadas sobre la enfermedad y el tratamiento, además de los resultados de salud obtenidos. Por ello, dicha dimensión es considerada la más relevante dentro de las que conforman el instrumento SERVQUAL. Valencia (16) identificó que la mayor parte de los pacientes manifestó satisfacción con la atención brindada, destacando como principales fortalezas la accesibilidad a la información y la atención amable ofrecida por el personal. Pero es similar al trabajo de Hurel, et al (18) quien evidenció una insatisfacción mayoritaria con un 75% por parte de los usuarios atendidos, lo que se puede atribuir principalmente al orden, eficacia y velocidad con la cual actúan los profesionales de la salud.

Los resultados de la presente investigación sugieren que, aunque existe una tendencia favorable entre la percepción de una mejor calidad de atención y la satisfacción del paciente, dicha relación no es lo suficientemente fuerte como para ser estadísticamente significativa, lo que indica que la satisfacción del usuario podría estar influenciada por otros factores adicionales, tales como las expectativas personales, la experiencia previa o aspectos administrativos del servicio. A su vez, la razón de que ningún paciente haya percibido una calidad de atención mala podría haber limitado la variabilidad de las respuestas, afectando la detección de una relación más sólida entre ambas variables.

V. CONCLUSIONES

1. A pesar de observarse altos niveles altos de insatisfacción y calidad, no existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025, con un coeficiente de correlación positivo y de grado muy bajo.
2. No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, con un coeficiente de correlación positivo y de grado muy bajo.
3. No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, con un coeficiente de correlación positivo y de grado muy bajo.
4. El nivel de calidad de atención del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, fue bueno en la mayoría de encuestados.
5. La satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, fue insatisfecho en la mayoría de encuestados.

VI. RECOMENDACIONES

- **Al Centro de Salud Tupac Amaru:** se recomienda a la Dirección del Centro de Salud Tupac Amaru fortalecer los mecanismos de gestión y supervisión de la calidad de atención en el servicio de Odontología, mediante la implementación de evaluaciones periódicas, sea una o dos veces al año, de satisfacción del paciente y calidad del servicio, a fin de identificar oportunamente áreas de mejora, considerando que, si bien no se evidenció una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción, persisten niveles relevantes de insatisfacción en dimensiones específicas.

- **Al Servicio de Odontología:** diseñar y ejecutar planes de mejora continua enfocados en las dimensiones de la satisfacción con mayor porcentaje de insatisfacción, tales como fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta, priorizando la reducción de los tiempos de espera, atención adecuada y la optimización de la información brindada a los pacientes durante su atención.

- **A los cirujanos dentistas:** reforzar las competencias comunicativas, el trato humanizado y empático durante la atención al paciente, así como mantener una actitud de seguridad y confianza en los procedimientos odontológicos realizados, considerando que estos aspectos influyen significativamente en la percepción y satisfacción del usuario.

- **A futuras investigaciones:** se recomienda a los investigadores que realicen trabajos de similar metodología, consideren estudios longitudinales, que permitan analizar la evolución de la satisfacción del paciente a lo largo del tiempo y profundizar en la percepción de los usuarios. Asimismo, se sugiere ampliar el tamaño de la muestra, incluir diferentes establecimientos de salud y evaluar factores que puedan influir en los resultados.

.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Torres D, Solano B, Landeta D. Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2024; 8(1), 5678-5696. Doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9921
2. Instituto del Banco Mundial, Organización Panamericana de la Salud. Garantía y Mejoramiento de la Calidad de los Servicios de salud. Desempeño y resultados del sistema de Salud. Módulo 3 [Internet]. La Habana, 2009. Disponible en: <https://goo.su/lp01YM5>
3. Carr H. The measurement of patient satisfaction. *J. Public Health Med* [Internet]. 1992; 14(3):236-49. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/1419201/>
4. Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? *JAMA* [Internet]. 260(12), 1743–1748. Doi: <https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>
5. Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica* [Internet] 2000;114(Supl 3):26-33. Disponible en: https://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
6. Barragán J, Manrique F. Validez y confiabilidad del SERVQHOS para enfermería en Boyacá, Colombia. *Av. Enferm.* [Internet] 2010;28(2):48-61. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9011112>
7. Borré Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla [Internet]. Bogotá, D.C.: Universidad Nacional de Colombia; 2014. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>
8. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Salud Pública de México.* [Internet] 1993;35(3):238-47. Disponible en: <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5653/6165>
9. Kotler P, Keller K. Dirección de Marketing. 14ª ed. Pearson Educación. [Internet] 2012. Disponible en: <https://goo.su/PhU6iEh>
10. Zeithaml V, Parasuraman A, Berry L. Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid: Díaz de Santos [Internet] 1992. Disponible en: <https://acortar.link/BBHBe2>

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. [Internet] Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2252.pdf>
12. Turra L., Zanetti P., Rigo L. Patient’ satisfaction with dental care: An integrative review. Rev. Da Abeno. [Internet] 2021;21:1258. Doi: <https://doi.org/10.30979/revabeno.v21i1.1258>
13. Rodriguez A. Creando una cultura de calidad hospitalaria. Medwave. [Internet] 2013 Setiembre;: p. 179-183. Disponible en: <http://viejomedwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/Ensayo/5810>
14. Cote L, Tena C, Madrazo M. Buenas prácticas en calidad y seguridad en la atención medica del paciente. 1st ed. FyCR, editors. Mexico: Alfil S.A. de C.V. [Internet] 2013. Disponible en: <https://goo.su/K1trUy>
15. Cetrángolo O, Bertranou F, Casanova L, Casalí P. El sistema de salud del Perú: Situación actual y estrategias para orientar la extensión de la cobertura contributiva. Informe institucional. Lima: Essalud [Internet] OIT.; 2013. Report No.: 978-92-2-327526-6. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12959/5459>
16. Valencia C. Satisfacción de los usuarios y calidad de servicio en el área de odontología del Centro De Salud Tipo B Pallatanga. MS thesis. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo, [Internet] 2025. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/15395>
17. 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]. 2024;12(3):45. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10968985/>
18. 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. Doi: <https://doi.org/10.31984/oactiva.v8i2.773>
19. Iza A, Molina C, Luna D, Pauta F. Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud “Lasso”. Universidad Central del Ecuador. Rev Odont. [Internet] 2023;26(2):14-21. Doi: <https://doi.org/10.29166/odontologia.vol26.n2.2023-e5290>

20. Bustamante C, Cabrera G. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico mediante SERVQUAL. Rev Odont Basad [Internet] 2022; 6(2):17-24 ISSN-e: 2664-4649. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/544235309.pdf>
21. Riaz A, Sughra U. Measurement of Service Quality Gaps in Dental Services using SERVQUAL in Public Hospitals of Rawalpindi. Pakistan journal of medical sciences [Internet]. 2021; 37,3: 751-756. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8155402/>
22. Viza A. Atención estomatológica y su relación con la satisfacción de los pacientes en el centro estomatológico universitario Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco 2024. Vis.Odontologica [Internet]. 2025;10(1):18-22. Disponible en: <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/VisionOdontologica/article/view/1105>
23. Fernández E, Iparraguirre C, Rejas A. La Calidad Asistencial y la Satisfacción de Pacientes Odontológicos. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. [Internet] 2025; 9(1), 7312-7334. Doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16401
24. Vega E. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud, Ayacucho 2022. Repositorio UNSCH. [Internet] Disponible en: <https://repositorio.unsch.edu.pe/items/f58d41b9-e3a0-4183-abba-8799465c397f>
25. 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>
26. 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. [internet]. 2022; 22(1). Doi: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
27. 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 Cesar Vallejo. [Internet]. Piura. 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78053>
28. 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>

29. Hernández R, Fernández C, Baptista M. 6ta. ed. México: McGraw-hill education; 2017. [Internet]. Disponible en: <https://goo.su/oC2sSXH>
30. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL 1.1 [Internet]. (2021): 66-78. Disponible en: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
31. Mira J, Aranaz J, Rodríguez J, Buil J, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Medicina Preventiva [Internet]. 1998;IV;12-18. Disponible en: https://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhohs.pdf
32. Ministerio de Salud (2012), Guía Técnica para la Evaluación del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011. MINSA. [Internet]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
33. Valls M, Abad E. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud Español. An Sist Sanit Navar [Internet]. 2018;41(3):309-20. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v41n3/1137-6627-asisna-41-03-309.pdf>
34. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel Á, Gutierrez I, Romero M, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Publica [Internet]. 2018;20(2):254-7. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/#>
35. González R, Fernández M, González, Castro C, Vaillard E, et al. La calidad de la atención en salud. Oral 9.S1 (2008): 2-20. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2008/oras081a.pdf>
36. 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
37. Euskal. Instituto Vasco de Estadística. Definiciones. [Internet] Disponible en: <https://www.eustat.eus/comun/gSearch.aspx?cx=014140064813943033481%3A9hg83rme6iw&cof=FORID%3A9&ie=ISO+8859-1&hl=es&q=edad>

VIII. ANEXOS

Anexo 01: AUTORIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE CAMPO

SOLICITO: Autorización para aplicar encuestas en
el Centro de Salud Tupac Amaru

Sr. Gerente del Centro de Salud Tupac Amaru
C.D. Mario Medina Saavedra



Yo, **Gutierrez Mejía Emily**, identificada con DNI N° 71791762, egresada de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Ica, ante usted me presento y respetuosamente expongo:

Que teniendo la posibilidad de investigar en el CLAS – Centro de Salud Tupac Amaru, solicito a Ud., que me otorgue las facultades, para realizar un trabajo de investigación titulado “**Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de Odontología, en un Centro de Salud, Pisco, 2025**”, para optar por el título de Cirujano Dentista; aplicando dos encuestas a los pacientes que acudan al Servicio de Odontología, previo consentimiento informado, durante el mes de noviembre y diciembre del presente año, con una duración aproximada de 15 minutos por paciente, y de esta manera lograr mi objetivo académico.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Ica, 03 de noviembre del 2025



INVESTIGADOR
DNI: 71791762

Anexo 02: 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 “Calidad de
atención relacionado a la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología, en un
Centro de Salud, Pisco, 2025” del Bach. Gutiérrez Mejía Emily, 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
--	---

Anexo 03: ENCUESTA SERQHOS MODIFICADA

Ficha N° _____

Edad: _____ años

Sexo: Varón () Mujer ()

CALIDAD DE ATENCIÓN									
Califique la calidad de atención percibida en el servicio de Odontología, responda de acuerdo a las siguientes opciones.									
1= Muy malo		2= Malo		3= Regular		4= Bueno		5= Muy bueno	
N°	CALIDAD OBJETIVA	1	2	3	4	5			
01	Las herramientas manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales en el consultorio de Odontología ha sido								
02	La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido								
03	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse en el establecimiento hacia el consultorio dental ha sido								
04	El estado en el que están los ambientes clínicos y sala de espera (apariencia y comodidad) ha sido								
05	La información que los doctores proporcionan del tratamiento han sido								
06	El tiempo de espera para ingresar al establecimiento han sido								
07	La accesibilidad al servicio (cupos) ha sido								
08	La rapidez la que es atendido en el servicio odontológico ha sido								
09	El tiempo que el doctor se toma para los tratamientos te parece								
	CALIDAD SUBJETIVA	1	2	3	4	5			
10	El interés del profesional en cuánto a cumplir con los tratamientos ha sido								
11	La disposición del personal para solucionar sus problemas ha sido								
12	La rapidez con la que se consigue lo que se ha pedido ha sido								
13	La disposición del personal para ayudar cuando lo necesite ha sido								
14	La confianza (seguridad) que el personal le transmite ha sido								
15	La amabilidad del personal (cortesía) en su trato hacia los pacientes ha sido								
16	La preparación (capacitación) del personal del establecimiento para realizar su trabajo ha sido								
17	La preparación (capacitación) del odontólogo del establecimiento para realizar su trabajo ha sido								
18	El trato que recibió en el servicio de Odontología ha sido								
19	La capacidad del personal para comprender sus necesidades ha sido								

Anexo 04: ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADA

EXPECTATIVAS														
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Odontología. Utilice una escala del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como 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		
Nº	Preguntas						1	2	3	4	5	6	7	
01	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otros.													Fiabilidad
02	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada													
03	Que la atención por el profesional se realice según el horario publicado en la Clínica Odontológica													
04	Que la Clínica Odontológica cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes													
05	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico													
06	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida													Capacidad de respuesta
07	Que la atención en el área de admisión sea rápida													
08	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto													
09	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad													
10	Qué el odontólogo le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud													Seguridad
11	Que el odontólogo que le atenderá le realice un examen completo y minucioso													
12	Que el odontólogo que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud													
13	Que el odontólogo que le atenderá le inspire confianza													
14	Que el odontólogo que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia													Empatía
15	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia													
16	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia													
17	Que usted comprenda la explicación que le brindará el odontólogo sobre su salud o resultado de la atención													
18	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud													
19	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes													Elementos tangibles
20	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes													
21	Que la Clínica Odontológica cuente con baños limpios para los pacientes													
22	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención													

PERCEPCIONES													
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como 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?												
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?												Elementos tangibles
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?												

- BASE DE DATOS EN MICROSOFT EXCEL

☒ **Accesibilidad:** es necesario investigar

BASE DE DATOS EXCEL COMPLETO - ENCUESTA SERVQUAL - EMILY GUTIERREZ - E...

Buscar

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Compartir

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complementos

Z8 1

		CALIDAD OBJETIVA									SUMA	VALOR	CALIDAD SUBJETIVA									SUMA	VALOR	NIVEL	
	#PACIENTE	P 01	P 02	P 03	P 04	P 05	P 06	P 07	P 08	P 09			P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19			
1	1	5	4	3	4	4	3	4	3	4	34	1	3	4	3	5	4	3	3	4	5	3	36	1	70
2	2	4	4	3	5	5	3	3	4	5	36	1	5	4	3	5	4	3	4	5	3	39	1	75	
3	3	5	4	2	4	5	2	5	5	4	36	1	4	5	2	4	5	2	4	5	3	2	36	1	72
4	4	5	4	2	5	4	2	3	5	4	34	1	5	4	2	5	4	2	4	4	5	2	37	1	71
5	5	4	5	3	4	3	3	3	4	4	33	1	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	39	1	72
6	6	4	4	1	3	5	1	3	5	4	30	2	5	3	1	5	4	1	4	5	4	1	33	2	63
7	7	5	4	3	3	4	3	3	4	5	34	1	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	40	1	74
8	8	4	4	2	4	4	2	4	4	4	32	2	5	4	2	5	3	2	4	4	5	2	36	1	68
9	9	5	4	3	5	3	3	3	5	4	35	1	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	39	1	74
10	10	3	4	2	5	5	2	4	3	4	32	2	5	4	2	4	5	2	5	4	3	2	36	1	68
11	11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	1	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	46	1	91
12	12	5	3	3	5	4	3	4	3	4	34	1	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	44	1	78
13	13	4	4	4	5	5	4	4	3	5	38	1	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	43	1	81
14	14	5	4	2	5	4	2	2	4	5	33	1	4	5	2	4	5	2	4	5	4	2	37	1	70
15	15	4	5	4	3	5	4	4	5	3	37	1	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	43	1	80
16	16	5	4	3	5	4	3	3	4	5	36	1	4	4	3	4	5	3	5	3	4	3	38	1	74
17	17	4	4	2	4	5	2	5	3	4	33	1	5	4	2	5	5	2	4	5	4	2	38	1	71
18	18	5	3	5	5	4	5	5	4	2	38	1	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	45	1	83
19	19	4	5	3	4	5	3	4	5	4	37	1	5	3	3	5	4	3	4	4	5	3	39	1	76
20	20	5	4	3	5	3	3	4	4	3	34	1	4	4	3	5	4	3	5	4	5	3	40	1	74
21	21	4	2	2	5	4	2	3	5	4	31	2	5	4	2	4	5	2	5	4	4	2	37	1	68
22	22	5	4	1	4	5	1	5	3	4	32	1	4	5	1	5	4	1	5	4	5	1	35	2	67
23	23	4	5	2	5	4	2	5	4	3	34	1	5	4	2	5	4	2	4	5	4	2	37	1	71
24	24	4	4	3	4	3	3	4	5	5	35	1	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	40	1	75
25	25	5	4	2	4	5	2	2	5	4	33	1	5	4	2	5	4	2	5	4	5	2	38	1	71
26	26	4	5	3	5	3	3	5	3	4	35	1	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	39	1	74
27	27	5	4	1	4	5	1	4	5	2	31	2	5	4	1	5	4	1	4	4	5	1	34	2	65
28	28	4	3	2	5	4	2	3	4	5	32	2	4	5	2	4	5	2	5	4	4	2	37	1	69
29	29	5	4	3	5	4	3	5	3	4	36	1	5	4	3	5	4	3	4	5	5	3	41	1	77
30	30	4	5	2	4	5	2	3	5	4	34	1	4	5	2	4	5	2	4	5	4	2	37	1	71
31	31	5	4	1	5	3	1	4	2	5	30	2	5	4	1	5	4	1	4	4	5	1	34	2	64
32	32	4	3	1	4	5	1	5	4	4	31	2	4	4	1	5	4	1	4	5	5	1	34	2	65
33	33	5	4	1	3	4	1	4	4	3	29	2	5	4	1	5	4	1	4	4	4	1	33	2	62
34	34	4	5	2	4	5	2	5	3	4	34	1	5	4	2	5	4	2	3	4	5	2	36	1	70

SERVQUAL SERVQHOS GRAFICOS

Listo Accesibilidad: es necesario investigar Promedio: 1.282894737 Recuento: 304 Suma: 390 60%

- BASE DE DATOS EN STATISTICAL PACKAGE FOR THE SOCIAL SCIENCES (SPSS) v.26

*BASE DE DATOS - EMILY GUTIERREZ.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	Colum...	Alineación	Medida	Rol
1	V1_NIVEL_DE_CALIDAD	Numérico	8	0	CALIDAD DE ATENCIÓN	{1, BUENA}...	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
2	CALIDAD_OBJETIVA	Numérico	8	0	CALIDAD OBJETIVA	{1, BUENA}...	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
3	CALIDAD_SUBJETIVA	Numérico	8	0	CALIDAD SUBJETIVA	{1, BUENA}...	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
4	V2_SATISFACCIÓN	Numérico	8	0	SATISFACCIÓN	{1, SATISFEC...	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
5	D1_FIABILIDAD	Numérico	8	0	D1 - FIABILIDAD	{1, SATISFEC...	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
6	D2_CAPAC_DE_RESP	Numérico	8	0	D2 - CAPACIDAD DE RESPUESTA	{1, SATISFEC...	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
7	D3_SEGURIDAD	Numérico	8	0	D3 - SEGURIDAD	{1, SATISFEC...	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
8	D4_EMPATÍA	Numérico	8	0	D4 - EMPATÍA	{1, SATISFEC...	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
9	D5_ASP_TANGIBLES	Numérico	8	0	D5 - ASPECTOS TANGIBLES	{1, SATISFEC...	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

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

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

304 : V1_NIVEL_DE_C... 2 Visible: 9 de 9 variables

	V1_NIVEL_DE_C ALIDAD	CALIDAD_OBJET IVA	CALIDAD_SUBJ ETIVA	V2_SATISFACCI ÓN	D1_FIABILIDAD	D2_CAPAC_DE_ RESP	D3_SEGURIDAD	D4_EMPATÍA	D5_ASP_TANGI BLES	var	var
283	2	2	2	1	1	1	1	1	1		
284	1	1	1	1	1	2	1	1	1		
285	1	1	1	2	1	2	2	1	1		
286	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
287	1	1	1	2	1	1	2	1	2		
288	1	1	1	2	1	2	2	1	2		
289	2	2	2	2	1	2	2	2	2		
290	1	2	1	1	1	2	1	1	1		
291	2	2	2	1	1	1	2	2	1		
292	1	1	1	1	1	2	1	1	1		
293	2	2	2	1	1	1	1	1	1		
294	1	1	1	1	1	2	1	1	1		
295	2	2	1	1	1	1	1	1	1		
296	1	1	1	1	1	2	1	1	1		
297	1	1	2	1	1	2	1	1	1		
298	1	1	1	2	2	2	2	2	2		
299	2	2	2	1	1	1	1	1	2		
300	1	1	1	2	2	2	2	2	2		
301	2	2	2	1	1	1	1	1	1		
302	1	1	1	1	1	1	2	1	2		
303	1	1	1	1	1	1	2	1	2		
304	2	2	2	1	1	1	1	1	2		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 06: POBLACIÓN

NIVEL: TUPAC
AMARU
DESDE: 01 Julio 2024 HASTA: 31 Julio
2024

R40: Número de Atendidos y Atenciones según responsable de la atención

RED	MICRORED	IPRESS	RENIPRESS	PROFESION	TOTAL		ACUDEN AL SERVICIO		
					ATENDIDOS	ATENCIONES	NUEVO	CONTINUADOR	REINGRESO
RED CHINCHA - PISCO	MICRORED TUPAC AMARU INCA	TUPAC AMARU	3478	ODONTOL OGO	46	98	20	52	26
RED CHINCHA - PISCO	MICRORED TUPAC AMARU INCA	TUPAC AMARU	3478	ODONTOL OGO	74	154	50	80	24
TOTAL					120	252	70	132	50

NIVEL: TUPAC
AMARU
DESDE: 01 Agosto 2024 HASTA: 31
Agosto 2024

R40: Número de Atendidos y Atenciones según responsable de la atención

RED	MICRORED	IPRESS	RENIPRESS	PROFESION	TOTAL		ACUDEN AL SERVICIO		
					ATENDIDOS	ATENCIONES	NUEVO	CONTINUADOR	REINGRESO
RED CHINCHA - PISCO	MICRORED TUPAC AMARU INCA	TUPAC AMARU	3478	ODONTOL OGO	36	149	24	173	12
RED CHINCHA - PISCO	MICRORED TUPAC AMARU INCA	TUPAC AMARU	3478	ODONTOL OGO	60	134	31	124	29
TOTAL					96	283	55	297	41

NIVEL: TUPAC
AMARU
DESDE: 01 Septiembre 2024 HASTA: 30
Septiembre 2024

R40: Número de Atendidos y Atenciones según responsable de la atención

RED	MICRORED	IPRESS	RENIPRESS	PROFESION	TOTAL		ACUDEN AL SERVICIO		
					ATENDIDOS	ATENCIONES	NUEVO	CONTINUADOR	REINGRESO
RED CHINCHA - PISCO	MICRORED TUPAC AMARU INCA	TUPAC AMARU	3478	ODONTOL OGO	41	163	14	172	27
RED CHINCHA - PISCO	MICRORED TUPAC AMARU INCA	TUPAC AMARU	3478	ODONTOL OGO	33	106	15	113	18
TOTAL					74	269	29	285	45

NIVEL: TUPAC
AMARU
DESDE: 01 Octubre 2024 HASTA: 31
Octubre 2024

R40: Número de Atendidos y Atenciones según responsable de la atención

RED	MICRORED	IPRESS	RENIPRESS	PROFESION	TOTAL		ACUDEN AL SERVICIO		
					ATENDIDOS	ATENCIONES	NUEVO	CONTINUADOR	REINGRESO
RED CHINCHA - PISCO	MICRORED TUPAC AMARU INCA	TUPAC AMARU	3478	ODONTOL OGO	49	137	28	88	21
RED CHINCHA - PISCO	MICRORED TUPAC AMARU INCA	TUPAC AMARU	3478	ODONTOL OGO	64	185	32	121	32
TOTAL					113	322	60	209	53

NIVEL: TUPAC
AMARU
DESDE: 01 Noviembre 2024 HASTA: 30
Noviembre 2024

R40: Número de Atendidos y Atenciones según responsable de la atención

RED	MICRORED	IPRESS	RENIPRESS	PROFESION	TOTAL		ACUDEN AL SERVICIO		
					ATENDIDOS	ATENCIONES	NUEVO	CONTINUADOR	REINGRESO
RED CHINCHA - PISCO	MICRORED TUPAC AMARU INCA	TUPAC AMARU	3478	ODONTOL OGO	23	96	10	73	13
RED CHINCHA - PISCO	MICRORED TUPAC AMARU INCA	TUPAC AMARU	3478	ODONTOL OGO	32	63	24	31	8
TOTAL					55	159	34	104	21

NIVEL: TUPAC

AMARU

DESDE: 01 Diciembre 2024 HASTA: 31 Diciembre 2024

R40: Número de Atendidos y Atenciones según responsable de la atención

RED	MICRORED	IPRESS	RENIPRESS	PROFESION	TOTAL		ACUDEN AL SERVICIO		
					ATENDIDOS	ATENCIONES	NUEVO	CONTINUADOR	REINGRESO
RED CHINCHA - PISCO	MICRORED TUPAC AMARU INCA	TUPAC AMARU	3478	ODONTOL OGO	17	107	11	90	6
RED CHINCHA - PISCO	MICRORED TUPAC AMARU INCA	TUPAC AMARU	3478	ODONTOL OGO	21	63	16	42	5
TOTAL					38	170	27	132	11

Anexo 07: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO	FUENTE	
Calidad de atención	Definido como la totalidad de rasgos y características del servicio odontológico, que presentan ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes. (35)	Situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, factores biológicos, coste mínimo de recursos y mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional para el paciente.	Calidad objetiva	Tecnología de los equipos	1	5= Muy bueno	Cualitativo Ordinal	Encuesta SERVQHOS modificada	Pacientes que acuden al servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru	
				Apariencia del personal	2					
				Señalizaciones internas	3					
				Apariencia de ambientes	4					
				Información de los tratamientos	5					
				Tiempo de espera	6					
				Accesibilidad al servicio	7					
				Rapidez en la atención	8					
				Duración de la atención	9					
			Calidad subjetiva	Interés del Personal por cumplir con los tratamientos	10	2= Malo				
				Interés del personal por solucionar sus problemas	11					
				Rapidez en solucionar los problemas	12					1= Muy malo
				Disposición del personal por ayudar al usuario	13					
				Seguridad que transmite el personal	14					
				Cortesía del personal	15					
				Capacitación del personal del Establecimiento	16					
				Capacitación del operador	17					
				Trato personalizado	18					
				Comprensión de necesidades	19					
Satisfacción	Definido como la medida de percepción de una persona por consecuencia de distinguir el valor de un	Es el valor resultante de la calificación de la encuesta que mide la satisfacción de los pacientes en	Fiabilidad	Igualdad de atención en todos los pacientes	1	> = 60% Insatisfecho	Cualitativo	Encuesta SERVQUAL modificada		
				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	< 60 % Satisfecho				
				Rapidez en el área de admisión	7					
				Agilidad en el área de espera para ser atendido	8					
				Solución inmediata de quejas o problemas	9					

	producto, servicio o atención recibida; emitiendo un juicio de satisfacción o insatisfacción. (36)	satisfecho e insatisfecho	Seguridad	Respeto a la privacidad del paciente.	10		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				
				En farmacia son amables, respetuoso y pacientes	15				
				En admisión son amables, respetuoso y pacientes	16				
				El odontólogo saber explicar el resultado	17				
				El odontólogo sabe explicar el tratamiento	18				
			Elementos tangibles	Dispositivos de señalización para la orientación	19				
				Sala de espera y consultorio limpios	20				
				Servicios higiénicos funcionales	21				
				Abastecimiento de equipos y materiales	22				
Edad	Periodo de tiempo que ha vivido una persona hasta este momento. (36)	Indica la cantidad de días, meses, años que ha vivido una persona.		Años			Cuantitativa continua		
Sexo	Condición biológica que define a los individuos según sus características físicas. (37)	Identificación de las personas a través de sus características físicas que los diferencia entre varón y mujer.		Varón			Cualitativa nominal		
				Mujer					

Anexo 08: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PG: ¿Cuál es relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025?	Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.	Hipótesis general: Ha: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025. Ho: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.	Variable 1: Calidad de atención	-Calidad objetiva -Calidad subjetiva	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Nivel de estudio: Relacional Población: 1455 pacientes que acudieron al Servicio de Odontología del C.S. Tupac Amaru, Pisco, durante los meses de agosto a diciembre del año 2024. Muestra: 304 pacientes Muestreo: Probabilístico, aleatorio simple Técnicas e instrumentos de recolección de información: La técnica fue la encuesta para medir la variable "Calidad de atención" y la variable "Satisfacción". Para medir la variable "Calidad de atención" se utilizó el modelo SERVQHOS modificado. Para medir la variable "Satisfacción" se utilizó la encuesta SERVQUAL modificado, que mide la diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los pacientes.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS				
Pe1: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025?	Oe1: Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.	Hipótesis específica 1: -Ha: Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025. -Ho: No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad objetiva y			
Pe2: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025?	Oe2: Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.				

Pe3: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025?	Oe3: Determinar el nivel de calidad de atención del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.	la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.	Variable 2: Satisfacción	-D1: Fiabilidad -D2: Capacidad de respuesta -D3: Seguridad -D4: Empatía -D5: Elementos tangibles	Tabulación y análisis de datos: La información recopilada fue ingresada de forma ordenada de acuerdo a las variables y sus respectivas dimensiones, en una hoja de cálculo de Microsoft Excel para el análisis descriptivo y tabular los resultados. Los datos obtenidos de las encuestas fueron categorizados en una base de datos del programa estadístico Microsoft Excel. Se realizó el análisis descriptivo para realizar tablas y gráficos de frecuencias y porcentajes de ambas variables y sus respectivas dimensiones. Luego, se utilizó el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) para realizar el análisis inferencial, incluyendo las pruebas de normalidad para determinar la distribución y la contrastación de hipótesis para establecer si existe relación entre las variables y el grado de correlación respectivo.
Pe4: ¿Cuál es la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025?	Oe4: Determinar la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.	-Ha: Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025. -Ho: No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los pacientes del servicio de Odontología del Centro de Salud Tupac Amaru, Pisco, 2025.			

Anexo 09: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





