



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DE
ODONTOLOGÍA DEL C.S. DE MÓRROPE,
LAMBAYEQUE**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ESTOMATOLOGÍA**

Autor:

Bach. Torrejon Rabanal Peter Hugo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5792-6117>

Asesor:

Mg. Rodriguez Salazar David Yeret

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5752-2393>

Línea de Investigación:

**Calidad de vida, promoción de la salud del individuo y la
comunidad para el desarrollo de la sociedad**

Sublínea de Investigación:

**Nuevas alternativas de prevención y el manejo de enfermedades
crónicas y/o no transmisibles**

Pimentel – Perú

2024



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ESTOMATOLOGÍA

**RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE
ATENCIÓN EN PACIENTES DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. DE
MÓRROPE, LAMBAYEQUE**

AUTOR

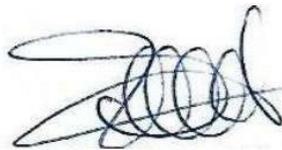
Mg. PETER HUGO TORREJON RABANAL

PIMENTEL – PERÚ

2024

**RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN
EN PACIENTES DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. DE MÓRROPE, LAMBAYEQUE**

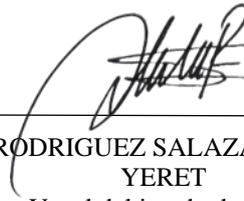
APROBACIÓN DE LA TESIS



Dra. LA SERNA SOLARI PAOLA BEATRIZ
Presidenta del jurado de tesis



Mg. RENDON ALVARADO ALFREDO
CARLOS MANUEL
Secretario del jurado de tesis



Mg. RODRIGUEZ SALAZAR DAVID
YERET
Vocal del jurado de tesis

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy Torrejón Rabanal Peter Hugo estudiante (s)del Programa de Estudios de **MAESTRÍA EN ESTOMATOLOGÍA** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. DE MÓRROPE, LAMBAYEQUE

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEIUSS), conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

TORREJON RABANAL PETER HUGO	DNI:47237738	
--	---------------------	---

Pimentel, 15 de junio del 2023.

REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

41. TORREJON RABANAL-TURNITIN.doc

x

RECuento de palabras

13100 Words

RECuento de caracteres

72169 Characters

RECuento de páginas

42 Pages

Tamaño del archivo

152.7KB

Fecha de entrega

Apr 10, 2024 4:54 PM GMT-5

Fecha del informe

Apr 10, 2024 4:55 PM GMT-5

● 16% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	iii
INDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	viii
DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	8
1.4 Formulación del Problema	23
1.5 Justificación e importancia del estudio.....	23
1.6 Hipótesis	24
1.7 Objetivos.....	24
1.7.1 Objetivos General	24
1.7.2 Objetivos Específicos	24
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	25
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	25
2.2 Población, muestreo y muestra.	25
2.3 Variables, Operacionalización.....	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	27
2.5 Procedimientos de análisis de datos.....	28
2.6 Criterios éticos.....	28
2.7 Criterios de rigor científico.	29
III. RESULTADOS.....	31
3.1 Resultados	31
3.2 Discusión de resultados.....	47
IV. CONCLUSIONES.....	53
VII. RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS:.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023.....	31
Tabla 2 Nivel de satisfacción de los pacientes del C.S Morrope, de Lambayeque-2023	32
Tabla 3 Calidad de atención odontológica que tienen los pacientes del C.S Morrope, Lambayeque-2023	33
Tabla 4 Satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023, según el sexo.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes de odontología del C.S. de Morrope, 2023	31
Figura 2 Nivel de satisfacción de los pacientes del C.S Morrope, de Lambayeque-2023.	32
Figura 3 Calidad de atención odontológica C.S Morrope, de Lambayeque	33
Figura 4 Satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023, según el sexo	46

DEDICATORIA

Primero que nada, quisiera dedicarle este trabajo a nuestro creador Jehová por permitirnos alcanzar nuestras metas y planes de vida, a mi familia por su ayuda incondicional, a mi madre por ser mi apoyo y fortaleza para seguir adelante y la motivación para realizar mis sueños, metas y objetivos profesionales.

AGRADECIMIENTO

En gratitud a mis profesores que me guiaron en mi formación y desarrollo profesional y cuyos consejos condujeron al desarrollo y ejecución exitoso de este estudio, finalmente agradezco al personal y a los pacientes del Centro de Salud Morrope por su cooperación, apoyo y por participar en la realización de esta investigación.

RESUMEN

Las organizaciones y entidades de salud a nivel mundial tienen la responsabilidad de brindar un servicio de calidad y de cumplir con las expectativas esperadas por pacientes durante el proceso de su tratamiento. Por tal motivo se planteó como **objetivo:** Determinar la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque. **Materiales y Métodos:** Fue un estudio cuantitativo, básico, correlacional, de corte transversal, la población estuvo conformada por 1354 paciente que acudieron al C.S. Morrope exclusivamente al servicio de odontología, la muestra estuvo constituido por 146 pacientes a quienes se les aplico dos cuestionarios los cuales nos ayudarían a medir el nivel de satisfacción y la calidad de atención. Los instrumentos utilizados fueron previamente validados, lo que garantiza la fiabilidad y validez de las mediciones realizadas. Además, se sometieron a un análisis de confiabilidad, obteniendo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.93 y 0.89, indicando una alta confiabilidad **Resultados:** se evidencio q el 46.6% de los pacientes satisfechos precisaron tener buena calidad de atención, el 58.2% de los pacientes refirieron presentar una buena calidad de atención y nivel de satisfacción se presentó en el 69.9% de los pacientes. **Conclusión:** se evidencio una relación positiva baja entre la satisfacción y la calidad de atención.

Palabras Clave: Calidad de atención de salud, Centro de salud, Satisfacción del paciente, Servicio Odontológico Hospitalario.

ABSTRACT

Health organizations and entities worldwide have the responsibility of providing quality service and meeting the expectations expected by patients during the treatment process. For this reason, the **objective:** Determine the relationship between patient satisfaction and quality of care in dental patients of the C.S. from Mórrope, Lambayeque. **Materials and Methods:** It was a quantitative, basic, correlational, cross-sectional study, the population was made up of 1354 patients who attended the C.S. Morrope exclusively for the dentistry service, the sample consisted of 146 patients to whom two questionnaires were applied which would help us measure the level of satisfaction and quality of care. The instruments used were previously validated, which guarantees the reliability and validity of the measurements made. In addition, they underwent a reliability analysis, obtaining a Cronbach's alpha coefficient of 0.93 and 0.89, indicating high reliability. **Results:** it was evident that 46.6% of satisfied patients needed to have good quality of care, 58.2% of patients They reported good quality of care and a level of satisfaction was present in 69.9% of the patients. **Conclusion:** a low positive relationship was evident between satisfaction and quality of care.

Key Words: Quality of health care, Health center, Patient satisfaction, Hospital Dental Service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

La calidad de atención en estomatología se conceptualiza como un conjunto integral de características y medidas que garantizan la prestación efectiva, segura, accesible y centrada en el paciente de servicios de salud oral.¹ Según la World Health Organization indica que la calidad de atención en estomatología se logra cuando todos pueden alcanzar su máximo potencial de equidad en salud y bienestar.²

Asimismo, la satisfacción del paciente es un estado emocional y su reacción al tratamiento brindado por el personal médico.³ Hoy en día, la transformación de la atención médica está en marcha desde el mercado de vendedores, al mercado de consumidores, donde la satisfacción de las necesidades del paciente es parte de la definición de calidad.⁴ Por lo tanto, el compromiso de brindar un sistema de salud de alta calidad debe fundamentarse en los conocimientos contemporáneos de los procedimientos sanitarios, asegurando el mejor resultado posible para los pacientes y minimizando el riesgo de efectos secundarios indeseables. Los pacientes y los profesionales sanitarios participan por igual en la calidad de la prestación de los servicios sanitarios.⁵

No obstante, a nivel global, tan solo el 9,5% de los países de bajos ingresos señalaron que los niños en edad preescolar contaban con atención gubernamental. De este porcentaje, el 4,8% afirmó proporcionar algún tipo de apoyo a través de fuentes gubernamentales, mientras que un considerable 85,7% indicó que no ofrecía dicho respaldo. En marcado contraste, el 31,7% de los países de ingresos altos reportaron que los niños en edad preescolar estaban bajo la cobertura de atención gubernamental. Además, el 51,2% de los países de ingresos altos indicaron que los niños pequeños no recibían este tipo de apoyo.^{6,7} Por tanto, se sienten insatisfechos con la calidad de atención.

A nivel nacional indican que los pacientes experimentaron insatisfacción, fue del 88,6%,⁷ la falta de satisfacción fue más pronunciada en aquellos con edades comprendidas entre 35 y 49 años, alcanzando un 34,5%, y en aquellos que buscaban diagnóstico, con un 30,9%.^{8,9} En estos grupos específicos, la insatisfacción demostró ser estadísticamente significativa.¹⁰

Sin embargo, en Arequipa el 32 % de pacientes encuestados, manifiestan satisfacción, y el 10 % una tendencia de muy satisfechos.¹² Es por ello, que se plasma en el Centro de Salud de Morrope, ya que se evidencia un **diagnóstico causal**, indicando que las posibles causas de esta insuficiencia pueden incluir:

- Falta de capacitación del personal
- Ineficiencias en los procesos administrativos
- Carencia de recursos tecnológicos adecuados, y posiblemente, una falta de comunicación efectiva entre el personal y los pacientes.

Estas variables potenciales serán exploradas en la investigación para identificar la raíz del problema. Además, debemos identificar que el **objeto de la investigación** es el proceso de atención odontológica en el C.S. de Morrope, Lambayeque, manifestado a través de la cultura que lo rodea. La atención odontológica se concibe como un proceso cultural que influye en la percepción de calidad y satisfacción de los pacientes.

Por tanto, al explorar las investigaciones existentes sobre la calidad de atención en odontología y la satisfacción del paciente, se revelan limitaciones en la comprensión de cómo la cultura impacta en este proceso específico. Existen vacíos epistémicos que no abordan adecuadamente la interacción entre la cultura y la calidad de atención odontológica en el contexto del C.S. de Morrope.

El **campo de acción** de la investigación se centra en la interacción cultural en el proceso de atención odontológica en el C.S. de Morrope. Aquí, en la investigación se buscará identificar prácticas culturales que puedan estar afectando la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes, proponiendo estrategias para mejorar esta interacción y, por ende, la calidad percibida de los servicios odontológicos.

Esto ayuda a obtener informes sobre el estado de salud de un paciente, percepciones y experiencias directamente del paciente, sin la interpretación de la respuesta del paciente por parte de un médico o cualquier otra persona.

1.2 Trabajos previos

Internacional

Alfaro B¹⁴. (El Salvador, 2021) Efectuó un estudio para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultas privadas por médicos odontólogos egresados de la Universidad Evangélica de El Salvador (UEES), la investigación fue cuantitativa, transversal, el estudio se efectuó en 321 pacientes mediante un cuestionario con escala Servqual. En los resultados de este estudio se menciona que un 97% fue para la dimensión seguridad que mostro un mayor índice de satisfacción para los pacientes a comparación de las demás dimensiones. Mientras que las dimensiones sobre confianza y empatía fueron las más significativas según los pacientes. Según la impresión de los pacientes existió una satisfacción general superior al 85 % para las clínicas donde se realizó el estudio. La conclusión de este estudio, es que son suficientemente recomendadas por completo las clínicas odontológicas de esta investigación.

Noriega M¹⁰. (Ecuador, 2021). El objetivo de identificar los factores que repercuten en la calidad de atención y su relación que tienen con la satisfacción de los pacientes para poder elaborar estrategias para mejorar la atención odontológica , el estudio fue descriptivo y cuantitativa y cualitativa se realizó cuestionarios al personal de odontología de 20 consultorios y a 140 pacientes, en los resultados se obtuvieron que la satisfacción de pacientes es favorable con referencia a la atención ofrecida pero la cual debe ser fortalecido, las conclusiones que se llego es que se debe seguir fomentado cualidades como empatía y dar un tiempo pertinente a la consulta de los pacientes, son importantes para obtener una satisfacción de los pacientes, así como se debe incentivar en fortalecer aspectos como el tiempo de espera, hacer agradable la estadía del paciente y capacitar al personal odontológico en el vínculo medico paciente.

Silva D¹⁵.(Chile, 2020) El objetivo fue identificar el rango de satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas en la Universidad de Viña del Mar. la investigación fue descriptiva, transversal, en una población aproximada de 1900 personas donde se utilizó un formulario conformado por 22 preguntas con 5 ítems, los resultados se obtuvo un 6,76 que muestra que existe una alta satisfacción en los pacientes de las clínicas odontológicas y el que tubo baja calificación fue de aspectos tangibles, en cuanto a la empatía de los estudiantes mostrada fue considerado por los pacientes como alta, las conclusiones que se llegó en la investigación es que existe una satisfacción superior de los pacientes atendidos en la clínicas, también se observó que las pacientes

femeninas son las que más acuden a atención dental, en cuanto al que recibió peor calificación fue los aspectos tangibles.

Mendoza F¹⁶. (Bolivia, 2019) Efectuó una investigación con el objetivo de identificar sobre el concepto que tienen los usuarios sobre la calidad de asistencia dental recibida en las clínicas de la universidad Francisco Xavier de Chuquisaca, el estudio fue cuantitativa se realizó una entrevista a los pacientes con fines de recolectar datos en 48 pacientes atendidos. En los resultados del estudio se menciona que los pacientes que recibieron tratamiento obtuvieron mejoría, a excepción de los pacientes atendidos en el área de endodoncia que aun presentaban síntomas de dolor al morder, en cuanto a si estaban satisfechos con la atención recibida los pacientes mencionaron que sí, fue lo que esperaban. Se llegó a la conclusión en esta investigación fue que los pacientes calificaron la calidad de atención y servicio proporcionada por las clínicas odontológicas como buenas.

Espino R¹⁷.(Bolivia, 2019) Realizo una investigación con el objetivo de identificar sobre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acudieron al establecimiento de Salud Chasquipampa en el área de odontología, este estudio fue descriptivo de corte transversal cuantitativo, se aplicó una encuesta en una muestra de 327 pacientes, en la cual muestran como resultados alcanzados fue que de altos puntajes para las dimensiones, facultad de respuesta, seguridad, empatía y bajo puntaje para los aspectos tangibles. La conclusión que llego en este trabajo fue que existe satisfacción con respecto al trato y capacidades del personal, pero no con las instalaciones ni con el tiempo de espera. Por ello, se necesita realizar planes de optimización, para mejorar calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acudieron al establecimiento de Salud Chasquipampa.

Nacionales

Lara J et al¹⁸.(Perú, 2020) Efectuaron una investigación donde el objetivo fue identificar la satisfacción de los usuarios asistidos en el área de odontología en un hospital de la ciudad de lima , el estudio fue transversal, descriptivo y observacional, se menciona que la muestra se formó por la cantidad de 702 usuarios superiores a la edad de 18 años que asistieron al hospital, obteniendo como resultados que la insatisfacción fue superior en pacientes entre las edades de 35 a 49 años alcanzaron un porcentaje de 34,5 % y en usuarios que acudieron a realizarse diagnostico fue de 30,9 %, las conclusiones que se llegó en esta investigación, fue que existe una mayor cantidad de

pacientes insatisfechos en el hospital de Lima, con la atención que recibieron en el área de odontología.

Luna K¹⁹ (Perú, 2020) Efectuó un trabajo de investigación donde el objetivo fue comparar acerca del grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la consulta bucodental en un hospital del estado y una clínica privada en Lima, la investigación fue de diseño trasversal observacional y descriptivo, la muestra del estudio estuvo formada por 100 pacientes mayores de edad a los cuales se les realizó una encuesta con 15 preguntas sobre la atención recibida, en los resultados se obtuvo que existe una satisfacción del 85% para el hospital del estado y 97 % para la clínica privada, y se detectó la conexión entre la edad y experiencia de dolor en la clínica privada en su impresión de satisfacción, en los pacientes del hospital estatal no se encontraron factores relacionados. A las conclusiones que llegó esta investigación fue que existe un alto grado de satisfacción en ambos establecimientos de salud.

Alania y López²⁰ (Perú, 2019). Desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue identificar la satisfacción y la calidad de atención en la salud bucodental en el hospital Militar central en Lima, Peru en el año de 2019, este estudio fue descriptivo de corte trasversal no experimental donde se mencionan que la población se formó por 276 pacientes que asistieron en 3 días, del cual la muestra fue de 89 pacientes, en los resultados que se obtuvieron mencionan que en la facultad de respuesta fue de 46.1%, para empatía 41.6%, confianza 40.4%, apariencia palpable 48.0%. a las conclusiones que se llegó en este estudio fue que el rango de satisfacción en forma general fue regular con un 44.1%, así como sugieren que debe realizarse programas con fines de facilitar las citas de manera oportuna, así como se debe capacitar al personal odontológico para brindar una mejor atención.

Leveau y Merino²¹. (Perú, 2019). Realizaron una investigación donde el objetivo fue identificar la satisfacción de los pacientes externos atendidos en el área de odontología en dos centros de salud en Iquitos, el estudio fue de metodología cuantitativa, no experimental de corte trasversal y comparativo, la población estuvo formada por 248 usuarios en los que 109 fueron del C.S Moronacocha y 139 de Essalud Iquitos, según los resultados que se pudieron obtener en esta investigación se concluyó que hay un mayor porcentaje de satisfacción en el C.S Moronacocha en los pacientes, que en el centro Essalud Iquitos. En este estudio se sugiere que las autoridades con los resultados alcanzados en esta investigación deben aplicar estrategias para mejorar la

satisfacción de los pacientes mejorando las deficiencias presentes en los dos establecimientos de salud.

Soria J⁷.(Peru,2019) Efectuó una investigación donde el objetivo fue identificar la correlación sobre el rango de satisfacción y la calidad de atención de salud bucodental en el hospital regional docente materno infantil el Carmen en la provincia de Huancayo, este estudio fue cuantitativo no experimental ,en la investigación se realizó en una muestra de 76 pacientes, se usó dos cuestionarios validados, en los resultados encontraron que si hay relación estadística y moderada entre la calidad de atención en consulta y la satisfacción de los pacientes, a las conclusiones que se llevo fue que al haber una buena calidad de atención hay satisfacción del usuario , pero hay otras circunstancias que también repercuten en la satisfacción en el paciente como son el miedo y la angustia a la hora de la consulta odontológica.

Regionales

Ayesta A²² (Peru,2022). Se buscaba evaluar la calidad de la asistencia en dos establecimientos de salud dental. Este estudio adoptó un enfoque descriptivo de corte transversal, sin incluir un diseño experimental, y contó con una muestra de 300 pacientes atendidos durante el mes de noviembre. Se empleó un cuestionario tipo Servqual modificado específicamente para odontología. Los resultados obtenidos mostraron que el 99.2% de los pacientes de Dúo Estética Dental y el 99.4% de los pacientes de la clínica Odontocix calificaron la atención recibida como buena. Esta alta tasa de satisfacción refleja la percepción positiva de los pacientes hacia la calidad de la atención en ambos centros dentales. Las conclusiones de la investigación indicaron que existe una calidad de atención favorable en los dos establecimientos de salud dental en Chiclayo, lo que sugiere que están cumpliendo con los estándares esperados.

Núñez B⁹ (Perú, 2021) tuvo como objetivo principal explorar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad del servicio en un establecimiento de salud dental. Al ser una investigación cuantitativa correlacional de naturaleza descriptiva y de corte transversal, se pudo analizar una muestra representativa de 124 pacientes que asistieron al servicio dental en ese período. Los resultados revelaron que el 87.9% de los pacientes experimentaron una buena calidad de atención, mientras que el 12.1% restante consideró que recibió una atención regular. Estos hallazgos destacan la importancia de mejorar continuamente la calidad de los servicios odontológicos para garantizar la satisfacción general de los pacientes. La conclusión principal del estudio sugiere una

relación significativa entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención recibida en el servicio de odontología.

Wong W²³. (Perú, 2020). El estudio llevado a cabo en el establecimiento de salud José Olaya se centró en identificar la satisfacción de los pacientes externos en el área de odontología. Con un enfoque no experimental y descriptivo, se analizó una muestra representativa de 214 pacientes. Se utilizó un formulario adaptado para medir la satisfacción específicamente en el contexto odontológico. Los resultados revelaron una satisfacción regular del 55% entre los pacientes encuestados. Sin embargo, otros aspectos como la fiabilidad, seguridad, empatía, aspectos tangibles y capacidad de respuesta obtuvieron valores que oscilan entre el 56% y el 88%, lo que sugiere una variabilidad en la percepción de los pacientes en diferentes áreas de atención. En conclusión, el establecimiento José Olaya muestra áreas de fortaleza en ciertos aspectos de atención odontológica, el grado general de satisfacción regular.

Rentería y valiente²⁴. (Perú, 2020). La investigación realizada en un establecimiento especializado de odontología tuvo como objetivo principal identificar la calidad de la atención brindada. Se empleó un enfoque descriptivo de corte transversal, encuestando a 260 pacientes mayores de 18 años utilizando un formulario validado tipo escala Servqual. Los resultados del estudio revelaron que el 74% de los pacientes expresaron estar muy satisfechos con la calidad de la atención recibida, mientras que el 25% indicó estar satisfecho. Además, se observó que el 71% de los pacientes del sexo masculino reportaron estar muy satisfechos, con solo un 3% expresando desinterés en la atención. En conclusión, los hallazgos sugieren que la mayoría de los pacientes evaluaron la calidad de la atención como muy satisfactoria, lo que refleja un alto nivel de aprobación por parte de los usuarios del establecimiento especializado de odontología.

Cacho C²⁵ (Perú, 2020). La investigación realizada en la clínica Dental Art'C tuvo como objetivo principal identificar la correlación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención proporcionada. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo de corte transversal, sin incluir un diseño experimental, y se llevó a cabo con la participación de 50 pacientes. A cada paciente se le asignó un formulario compuesto por 34 ítems para evaluar la calidad de la atención, mientras que se utilizó un cuestionario de 12 ítems para medir su nivel de satisfacción. Los resultados revelaron que la dimensión más destacada en términos de calidad fue la fiabilidad del servicio ofrecido por

la clínica. En conclusión, los hallazgos de esta investigación sugieren una conexión significativa entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención en la clínica dental Dental Art'C.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Satisfacción

Es la satisfacción del paciente con la asistencia en salud, los proveedores y el producto de la atención y la satisfacción del usuario se utiliza como métrica para examinar las inferencias de la asistencia en salud, ya que nos brinda un informe acerca de la calidad deducida de estructuras, fases y aspectos. Como resultado, la satisfacción del paciente es el resultado de la incompatibilidad de la apreciación en los pacientes sobre los servicios prestados y lo que esperaban al principio o lo que podrían esperar de los servicios²⁶.

La investigación muestra que evaluar la satisfacción del paciente con la calidad de asistencia de atención médica predice la aceptación del tratamiento por parte del paciente, lo que se asocia con la continuidad del uso de la atención médica, menos denuncias y demandas²⁶.

a) Grados de satisfacción

Los pacientes demuestran tres tipos de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se origina a la vez que el desempeño inferido del producto no cumple con la expectativa del paciente²⁷.
- **Satisfacción:** Ocurre cuando el desempeño percibido del producto cumple con las previsiones del paciente²⁷.
- **Complacencia:** Ocurre a la vez que el desempeño intuido supera las previsiones del paciente. El apego a una entidad de salud se percibe de acuerdo a la satisfacción del usuario. Como al cambiar inmediatamente de marca o proveedor para pacientes insatisfechos No fidelizar al centro de salud, pero los pacientes satisfechos seguirán siendo leales; pero solo hasta que encuentre otro servicio con una mejor oferta condicional de fidelización. En cambio, los pacientes contentos son fieles con la asistencia recibida al notar cercanía emocional²⁷.

b) Definición de la satisfacción del paciente.

Al igual que en el caso anterior, diferentes escritores precisan a la satisfacción en la asistencia de los pacientes de esta forma:

Aunque declarar de permitir hacer felices a los pacientes, está subordinado a varios métodos y disciplinas, este concepto es referido por variados escritores²⁸.

La satisfacción del paciente se refiere al concepto de un individuo sobre el servicio brindado y todas las expectativas que se brindaron inicialmente y la satisfacción disminuye cuando las expectativas son mayores que las expectativas para la prestación del servicio²⁸.

Poder satisfacer al paciente, es el resultado de su percepción de la asistencia y en general de las esperanzas que tenía desde el principio, por consiguiente, es necesario complacer al paciente desde el inicio de la consulta odontológica²⁹.

Teniendo como fundamento la calidad de asistencia que se consigan dar, la satisfacción del paciente es muy importante ya que brindan completamente la referencia de un individuo que brinda el servicio para que pueda cumplir con sus esperanzas. las resoluciones obtenidas son una mejora para que puedan ser incorporados a acciones de seguimiento y contribuir a diferentes proyectos de investigación²⁹.

Al discernir la satisfacción del paciente, conseguimos factores relacionados con la conformación, el desarrollo y el resultado. Este análisis permite así facilitar todas las gestiones realizadas por el usuario²⁹.

c) Satisfacción del paciente en la atención Dental

En general, los porcentajes sobre la satisfacción de pacientes en servicios dentales generalmente se califican como muy altos a nivel mundial, como se reporta en la literatura al evaluar el trato de los proveedores dentales. Las apreciaciones superiores no inevitablemente denotan que los sujetos tengan experiencia agradable en consulta, más bien un gesto de satisfacción. puede deberse básicamente a una acción de aprehensión, el paciente percibe que, a pesar de las deficiencias en el servicio, el odontólogo se esforzará, existen aspectos del personal a la hora de prestar atención dental a un paciente, tales como desaliento por posición insuficiente en el trabajo, carga de trabajo

excesiva y características propias del paciente como limitaciones físicas, ansiedad excesiva y falta de cooperación paciente⁸.

d) Percepción del paciente

Reexaminando la literatura destacamos acerca de la satisfacción que:

La percepción del usuario sobre los servicios prestados por la atención se considera un acontecimiento orientado por diferentes expectativas y la calidad de la asistencia que reciben debe conceptualizarse como segura en presencia del paciente o usuario, lo cual depende en gran medida la calidad de asistencia³⁰.

Así mismo cuando nos referimos a la calidad de asistencia que proporciona una entidad a los individuos, incluye poder impactar positivamente para que pueda impactar en la complacencia del paciente³⁰.

1.3.2 Calidad de atención

Luego de evaluar el cálculo de rendimiento y perjuicio que pueden acompañar en general las fracciones del desarrollo, se promete brindar al usuario la mayor y más completa felicidad. La calidad es el rango en donde las cualidades de un servicio finalizan con las metas propuestas⁷.

La calidad de la atención depende de la satisfacción de las falencias y demandas expresadas por los pacientes, su entorno familiar y la colectividad en su totalidad. Para conseguir la mejor calidad de atención demandan un alto rango de profesionalismo, un uso insignificante razonable por parte del paciente, un alto nivel de aprobación y una evaluación del eventual efecto en la salud del paciente⁷.

a) Componentes de la calidad de atención.

Eficiencia: Se trata de la conexión entre la impresión efectiva de un servicio o proceso y su costo de rendimiento¹⁸.

Eficacia: Concordancia entre la impresión verdadera de un servicio o plan en un procedimiento efectivo y su capacidad efectiva de condiciones ideales¹⁸.

Continuidad: Alude a tratar al paciente completamente en un sistema integral de asistencia¹⁸.

Componente Interpersonal: En las relaciones humanas, muchas veces se tienen que continuar con valores y normas que rigen las interacciones de los usuarios¹⁸.

Equidad: Se convierte en el principio para descubrir los valores de uniformidad e imparcialidad. Es esforzarse por inspirar la equidad y beneficiar a las personas¹⁸.

Oportunidad: Se obtiene cuando las necesidades del usuario pueden ser satisfechas en el momento especificado¹⁸.

Continuidad: Es la frecuencia con la que el usuario llega a la institución, haciendo varias citas en función del tratamiento o diferentes temas¹⁸.

Adecuación e Integridad: Significa atención inmediata a los usuarios para restablecer su salud óptima basada en la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación¹⁸.

Racionalidad Científica Lógica: Comprende dar solución a los inconvenientes de salud considerando los discernimientos odontológicos y técnicos¹⁸.

Equidad: Propiedad en la que se dan o distribuyen favores en los integrantes de un grupo¹⁸.

b) Dimensiones de la calidad de la atención de la salud

Confiabilidad: Se refiere a la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y prudente. Cuando la institución o entidad prestadora de servicios finaliza sus propósitos de transferencia, asistencia de servicios, disposición de dificultades e inserción de costos¹⁷.

Capacidad de respuesta: La voluntad de contribuir a proporcionar una asistencia acelerada y idónea a los usuarios. Se alude a la asistencia, puntualidad en el manejo de solicitudes, resolución de incidencias, respuesta a dudas y reclamos¹⁶.

Seguridad: Entendimiento y la asistencia de los trabajadores y las capacidades pueden infundir fiabilidad y seguridad¹⁷.

Empatía: Rango de asistencia personalizada que una empresa brinda. Tiene que ser comunicado a través de un trato personalizado¹⁷.

Elementos tangibles: Aspectos de la infraestructura, instrumentos, materiales, personales empleados en consulta¹⁷.

c) Calidad de la asistencia sanitaria

Definida conforme el rango en que se obtiene una determinada característica, según una escala de medición, en la que se definen puntos buenos o malos, por lo que los usuarios perciben satisfacción e insatisfacción¹⁹

La OMS la describe de esta manera¹⁹:

- Rango alto de eminencia profesional.
- Limitado peligro en los pacientes.
- Complacencia alta de las personas.

La calidad en la asistencia es una noción activa e incierto, ya que articula varios dominios institucionales, la cultura organizacional, el entorno de trabajo de la asistencia en salud, las respuestas a las dificultades de las personas y las percepciones de las personas sobre la asistencia recibida¹⁹.

La calidad de la atención en salud es cada vez más importante ya que los usuarios o clientes tienen la libertad de expresar sus opiniones sobre los servicios que reciben de los encargados de ofrecer la asistencia en salud y de las mismas instituciones que los brindan¹⁹.

En general, culturalmente se ha aceptado la concepción del paciente, aunque predomina la opinión del profesional sanitario. Los pacientes no pueden emitir juicios imparciales, por lo que sus criterios son subjetivos¹⁹.

d) Atributos de calidad de atención

Tiene las siguientes propiedades:

Asistencia amable y cortés. La asistencia idónea de los pacientes es un factor determinante de la asistencia de las entidades de salud y un componente importante de la complacencia del usuario¹⁹.

Trabajadores de salud con uniformes apropiados. Los uniformes son prendas únicas que usan los individuos que pertenecen al mismo grupo. En las entidades de salud, el uso de vestimenta decretada facilita la interrelación entre los proveedores de asistencia y los usuarios¹⁹.

Preocupación por las personas y sus problemas médicos. El grupo de salud tiene la responsabilidad de evidenciar una clara inclinación por los pacientes, deficiencias y requerimientos¹⁹.

Respetar la intimidad. Los clientes tienen derecho a ser tratados con respeto de manera continua y en todas las ocasiones en valoración a su integridad, los pacientes y su personalidad configuran el núcleo, de las medidas de la intimidad en salud¹⁹.

Información íntegra, pertinente y comprendida por las personas. Los usuarios deben admitir, entender y asumir la información de procedimiento, diagnóstico y tratamiento, proporcionada en relación con su asunto¹⁹.

Charlas de instrucción para la salud. En la asistencia de salud, los trabajadores de la salud realizan diariamente diligencias docentes. Las diligencias educativas en el área de la asistencia de salud están orientadas a grupos de usuarios¹⁹

Localización y realización de evaluación clínica del área dañada. Es fundamental la existencia suficiente de interacción entre el examinador y el examinado durante el examen clínico, para lo cual el examinador debe poseer las siguientes habilidades: plantear una comprensión recíproca, al formular una adecuada orientación informativa con el usuario ¹⁹.

Abordar las preocupaciones de salud de las personas. Esta facultad está asociada con la eficacia, producir un efecto positivo de cambio en el estado de salud del paciente¹⁹.

e) Importancia de la calidad de atención.

Se concuerda que una de las cualidades, en el cual beneficia a fijar la ubicación y el liderazgo de las constituciones en el ambiente de la globalización y el avance tecnológico, ya sea a corto o largo periodo de tiempo, la calidad de los productos o servicios que brindan y las percepciones de las personas acerca de la calidad de la asistencia sean críticas para estas entidades, en ese marco, la concepción del paciente es relevante para las magnitudes de impresión y expectativa ³¹.

Los prestadores de asistencia en salud no son ajenos a esta situación, son los responsables del cuidado de las personas de su salud, y en esa orientación, la calidad en la asistencia del servicio tiene que tener una prioridad³¹.

Las personas tienen en consideración el carácter sentimental o la afectuosidad de un acercamiento con el personal sanitario, que tiene un efecto curativo en ellos cuando el médico es amable con el paciente, es tratado cortésmente por el médico, el paciente está feliz y tranquilo ³¹.

Los servicios de salud deben ofrecerse teniendo en cuenta que se busque no solo la comodidad de los pacientes si no también sus prioridades y posibilidades. La complacencia del ejercicio clínico es una concepción de concepto variado que integra: solidaridad de los trabajadores de salud en la asistencia en las personas, clase y consistencia de información brindada a familiares, suficiencia práctica del personal y comodidad ³².

f) Midiendo la Calidad de Servicio

La calidad de asistencia se logra al examinar a través de la imparcialidad y particularidad en la calidad. Las variables deben ser consideradas en un rango relevante con fines de poder identificar y luego evaluar la calidad del servicio en una entidad de salud. Debe haber algún grado de correlación entre estas dos variables, por lo que, al considerarlas en un procedimiento o apreciación de la calidad de asistencia, hablamos de algún grado de coincidencia⁸.

Mejorar la calidad de la asistencia en salud es una meta principal de los administradores de los servicios de salud. Surge por la escasez de responder adecuadamente a las necesidades auténticas de salud de la comunidad y por otro lado, por la necesidad de contestar satisfactoriamente a las urgencias de la población, puesto que la población no aceptará pasivamente la provisión⁸

g) Calidad de atención en odontología

Están relacionados con la asistencia a los pacientes en las áreas de prevención, rehabilitación, diagnóstico, vigilancia y tratamiento, al darles una atención dental de calidad ⁸.

Nueva Consulta: Es la primera atención resultante de la aparición de una enfermedad a través de la cual se alcanza o no abordar una limitación de la salud. la asistencia inicial de las personas resultante de la consulta de acuerdo a la especialidad que se efectúa independientemente de que el paciente haya accedido a otras especialidades⁸.

Controles profesionales: Son los cuidados después de haberse efectuado la primera asistencia por una enfermedad, con el fin de completar un estudio, tratamiento o seguimiento⁸.

Procedimiento: Corresponde a la acción sanitaria, según lo determine la prestación unitaria o grupo de prestaciones otorgada al paciente con fines curativos⁸.

Cirugía inferior: Incluye acciones quirúrgicas simples y comunes de tiempo corto, efectuados en la piel externa o estructuras de fácil acceso. Puede realizarse bajo anestesia local, requiere medicación preoperatoria mínima, puede realizarse en un quiosco habilitado para tal fin, si el riesgo de vida es bajo y las complicaciones raras⁸.

Cirugía mayor ambulatoria: Corresponde a la cirugía mayor realizada en un ambulatorio o sala central, luego de la cual el paciente regresa a casa dentro de las 12 horas o menos después de un período de recuperación⁸

h) Calidad de servicio de equipos, instalaciones y materiales

Contar con todos estos elementos necesarios y en buenas condiciones son indicadores de una mayor capacidad en la asistencia de los servicios, que contribuyen fundamentalmente a la mejora de las entidades de salud³³.

Los trabajadores de salud responsables de bienes materiales, examinan la eficacia en relación con las necesidades de calidad de la asistencia que existen en las deficiencias de asistencia de los pacientes, así como el orden y suficiencia admitida por la entidad médica, particularidades del grupo, instrumental disponible, situaciones de preservación y condición operativa. Como todo tiene que estar en orden, los pacientes tienen acceso a dichos medios para aumentar la calidad de asistencia y tienen un acceso constante. Es fundamental identificar las entidades que dan el servicio, ya que la información ofrecida es imprescindible para una asistencia de calidad al paciente, las entidades deben integrar un proyecto determinante de producción con factores esenciales, como una guía de constitución y planeamiento de acuerdo a los procesos requeridos³³.

Por lo tanto, al abordar cuestiones relacionadas con el estado de salud y las expectativas de un paciente, se debe considerar la mayor responsabilidad del profesional en el cuidado de un paciente³⁴.

i) Beneficios de una atención de calidad:

Primer beneficio: Cuando un cliente está satisfecho, suele volver a comprar el producto. Asimismo, la empresa que lo proporciona se verá favorecida y probablemente tendrá mucho éxito y venderá el producto en el futuro³⁴.

Segundo beneficio: Cuando un cliente está satisfecho, puede difundir su experiencia a otros, beneficiando a la empresa y ganando potencialmente más clientes³⁴.

Tercer Beneficio: Los clientes satisfechos no tienen en cuenta a la competencia, por lo que las empresas se benefician del mercado en su conjunto³⁴.

Desempeño Percibido: Esto claramente se refiere al desempeño obtenido por el cliente después de comprar el producto. Este es en realidad el resultado que el cliente percibe en función del producto adquirido³⁴.

Expectativas: Cuando hablamos de expectativas, nos referimos completamente a la esperanza del cliente al comprar algo³⁴

La producción del cliente se basa en 4 situaciones³⁴:

- Todas las promesas hechas por la empresa con respecto a los beneficios del producto.
- Experiencia previa del comprador.
- Todos los testimonios de personas que están satisfechas con compras anteriores.
- Promesa que ofrece la atención.

1.3.3. Definición de periodo de espera

Los periodos de demora de los pacientes en las instituciones de salud determinan en gran medida la satisfacción de la asistencia, y no es raro que los pacientes tengan turnos largos, como resultado del deterioro de la correspondencia interindividual entre los pacientes y el personal de salud³⁵.

El tiempo de espera es el tiempo promedio transcurrido y mide directa o indirectamente el tiempo que transcurre entre que un individuo ingresa a un centro médico e ingresa a una oficina con fines de recibir una asistencia conveniente. Por otro lado, el sistema debe estar construido para que sea muy eficiente, debe trabajar en beneficio del paciente y de todos los profesionales de la salud,

planificando el tiempo promedio que los profesionales atenderán al paciente, para poder garantizar una buena atención médica³⁵.

1.3.3 Evolución histórica del proceso de satisfacción.

a) Primera Etapa: Evolución de la satisfacción del paciente (a.C)

A lo largo del tiempo, se ha asumido que el paciente está biológicamente incapacitado porque la enfermedad lo deja en una posición de angustia e ineficiencia, dependencia y, en última instancia, infantilismo. Pero, más allá de eso, desde los escritos de Hipócrates, los médicos antiguos han defendido repetidamente el argumento de que la indefensión del paciente repercute si no también en el alma, cuerpo, albedrío y moral. La pasión oscurece el entendimiento y el deseo urgente, el placer intenso, la tentación irresistible, han sido siempre enemigos de la calma y el sano juicio moral. Las grandes emociones nublan el entendimiento, debilitan la intención y controlan los impulsos. Lo mismo ocurre con las emociones negativas: el dolor, el miedo, el dolor o la desesperación provocados por una enfermedad grave, es un mal consejero a la hora de emitir juicios sobre la realidad y puede impedir que el sujeto actúe de forma consciente y cautelosa³⁶.

El arte de la enfermería, tradicionalmente conocido como esta vertiente del trabajo asistencial, ha sido visto por Hipócrates como un elemento tan importante como la clínica para el trato con los pacientes y la consecución de resultados positivos³⁶.

Hipócrates, junto con Galeno, es considerado el fundador de la medicina. Se cree, pero no es seguro, que nació en el 460 a. en la isla griega de Kos. Es hijo de Heráclides, que también era médico, de quien aprendió medicina, y de su abuelo, y de la familia de Asklepiades, que ejercía la medicina hace dieciocho generaciones, Praxitella³⁶.

El Juramento Hipocrático de la Medicina estableció una política de ética profesional que estipulaba, entre otras cosas, que los médicos debían ser honestos, comprensivos y concienzudos en su trabajo. Aunque el juramento no se usa en su forma original, se considera el fundamento de las leyes que definen la buena práctica médica y la ética en la actualidad³⁶.

Así como un niño confía en su padre para elegir siempre lo mejor para él, el paciente debe confiar en su médico, cuya sabiduría, integridad moral y amabilidad elegirán siempre el mejor tratamiento³⁷.

El personal sanitario tiene la obligación de tomar decisiones para sus pacientes siempre buscando el beneficio. El concepto clásico de un buen paciente es aquel que es cumplidor, confiado y respetuoso³⁷.

La conexión entre el personal sanitario y los pacientes durante casi 25.000 años ha seguido la tradicional noción hipocrática de que los usuarios y familiares tienen incondicional seguridad en la profesión, y ésta goza del mayor respeto y autoridad sobre ellos. Dado el “paternalismo médico”, nunca se le pidió al médico que diera ninguna explicación de sus actos, y él personalmente no estaba forzado³⁷.

Después de un largo periodo, el arribo del liberalismo cambió por completo esta noción hipocrática se estableció con una relación médico-paciente completamente diferente. De esta forma, el paciente pasa a ser considerado como autosuficiente, vasto y a la par con derecho a ser receptor de toda la información necesaria y a tomar todo tipo de decisiones sobre su propia salud con total libertad, así como a tomar en consideración las expectativas de los pacientes que deben ser satisfechas brindando un servicio de calidad, lo que será un indicador importante de la satisfacción del paciente³⁷

b) Segunda Etapa: Edad Moderna y Vanguardización (Siglo XV-XX)

El trabajo de Zeithaml y Berry, Parasuraman, Leonard L del 1985 al 1988 proporcionó el fundamento para medir la satisfacción del cliente con los servicios utilizando la grieta entre las posibilidades y la satisfacción del cliente. Esto proporciona una satisfacción de "brecha" objetiva y cuantitativa al medidor. El trabajo de Cronin y Taylor sugiere un concepto de ratificación-negación que combina la rotura descrita por Zeithaml, Parasuraman y Berry como dos disposiciones distintas (desempeño percibido y probabilidades) en una medida de desempeño deseada²⁸.

En este sentido, Carl Rogers 1989 estableció siete áreas en las que se puede mejorar la PMR: - Comprensión empática: significa escuchar los sentimientos del paciente dentro de un marco de comprensión³⁴.

- **Comunicación respetuosa:** Valora el respeto del médico por los problemas del paciente, se debe buscar que el paciente no se sorprenda ni se sienta incómodo con los problemas que le están molestando³⁴.

- **Expresiones Designadas:** Incluye la búsqueda de expresiones directas de sentimientos y experiencias. Se debe animar a los pacientes a hacer esto y no dar las cosas por sentado. No ofrezca respuestas ni saque conclusiones apresuradas³⁴.

- **Autenticidad y coherencia:** Debe haber coherencia entre nuestras respuestas y lo expresado por el paciente. Por lo tanto, no hay necesidad de responder o generalizar sus preguntas de manera elusiva. Se debe buscar la mayor objetividad posible de la opinión³⁴.

- **Facilitar la auto divulgación:** Los médicos pueden aportar experiencias personales para facilitar la divulgación del paciente. Entonces, al ponerse en el lugar del paciente, uno se da cuenta de que se entienden cosas importantes³⁴.

Según Rousdeau en 1988, descubrió tres elementos de satisfacción en un proceso, que incluían las siguientes dinámicas: resaltar atributos o características organizacionales e invocar factores organizacionales o situacionales. Representaciones con características cognitivas, denominadas factores individuales, a partir de la atención recibida. Considerando una comprensión básica de la interacción entre los profesionales y las personas que necesitan prestar servicios. A partir desde la observación del paciente, la actividad asistencial comienza conforme el momento en que el usuario ingresa al establecimiento médico y varios factores que afectan el proceso¹⁷.

En 1990, los administradores de salud adoptaron este enfoque, reemplazando a los pacientes por empleados, de ahí la aparición de los círculos de pacientes o Asimismo nombrados grupos de enfoque. Son procedimientos particulares empleadas para sintetizar la existencia de la salud a partir de la óptica del usuario y con el centro de alguna asistencia de salud. En preciso, alcanzamos a observar los equipos de enfoque alrededor de un procedimiento que nos faculta entender los próximos fines³³.

Comprender cuál es el concepto que tiene un usuario acerca de la asistencia en salud, factor que los trabajadores ignoran, examinar sencillamente las perspectivas del usuario a partir de varias posiciones, Comprender su calidad concebida, Indagar en elementos que nos facilitaran para superar la calidad y, en consecuencia, la calidad total de la prestación, Concebir a la que están sucediendo las incompetencias y las disposiciones planteadas desde la concepción de los receptores de la asistencia de salud, determinar los factores de la asistencia en salud que mucho

más cotizan los pacientes. Son aquellos que nos permiten determinar oportunidades de perfeccionar la calidad de asistencia de salud³³.

c) **Tercera Etapa: Época Actual (Siglo XXI)**

La satisfacción del usuario es un concepto multidimensional en el que cada aspecto relacionado con la asistencia sanitaria se valora de forma individual, valorándose así de forma global. Identificar ciertas dimensiones de la satisfacción relacionadas con la atención odontológica y relacionarlas con aspectos como el diagnóstico, el tratamiento, las relaciones interpersonales, la accesibilidad, la disponibilidad, el costo, la eficacia y los buenos resultados¹⁸.

La calidad de la atención odontológica a través de la suma de los elementos y características del servicio prestado, y demuestra ciertas habilidades, competencia técnica profesional y ética de trabajo que satisfacen las necesidades del paciente, más bien es la suma de todos estos factores y muchos otros. El dentista actual, para tener éxito profesional, debe poseer una gran cantidad de conocimientos y comprensión actualizados de los problemas que aquejan a la práctica de la odontología, y debe poseer habilidades que incluyan investigación, análisis, resolución de problemas y manipulación de materiales e instrumentos, planificación, comunicación, coordinación y trabajo en equipo, y comprender su importancia en la práctica odontológica³⁸.

La relación del usuario con el personal sanitario puede producir un entorno de tranquilidad, convicción, entendimiento y consideración, facilitando al usuario manifestar sus conceptos y emociones personales, la información recibida puede ofrecer la respuesta en el diagnóstico, permite la conformación de una excelente relación entre los pacientes y el personal sanitario. Los factores relevantes para una relación son: confianza, discernimientos médicos, seguridad fundamentada en competencias, vigilancia afectiva, ánimo, solidaridad y tolerancia. Desde la concepción del personal sanitario, el efectuar una asistencia de manera efectiva puede ser una buena alternativa para fortalecer la relación del paciente con el personal sanitario y de esta manera disminuir la incredulidad en la asistencia sanitaria. Por tal motivo, la práctica en la asistencia en salud se forma teniendo en consideración los siguientes principios³⁸.

Discreción: Se refiere el mantener de manera discreta el conocimiento sobre la vida personal de los pacientes³⁸.

Reservado: Es la imposición y responsabilidad que tiene el personal de salud en no diseminar los conocimientos brindados por los pacientes. La definición de la confidencia profesional es una norma que fundamenta al personal sanitario a la no difusión de información relevante sobre un paciente por ningún motivo salvo en autorizaciones por la justicia³⁸.

Genuinidad: Consiste en facultar a las personas en dar de manera personal sus decisiones, el personal sanitario debe declarar a los pacientes siempre con la verdad sin falsedad, así como la ocultación de información necesaria para mantener el principio de autonomía³⁸.

Consentimiento informado: Es un proceso temporal y dinámico entre médicos y pacientes. Requiere que los médicos estén plenamente informados de los procedimientos o indicaciones y que los pacientes tomen decisiones en base a estos elementos y respetando su autonomía³⁸.

Requiere la aplicación de los principios y reglas antes descritos. Como en cualquier relación, la empatía juega un papel importante. En salud mental, se considera la capacidad de percibir el raciocinio, emociones y actitudes. Habilidades que deben desarrollarse con madurez y relaciones³⁸.

Los procedimientos de empatía permiten respetar la dignidad en la relación del paciente con el personal sanitario. correspondiente a ponerse en los zapatos de los demás, escuchar lo que tienen que decir, sentir con su piel, ver en sus ojos³⁹.

1.5.4. Dimensiones de satisfacción del paciente en la actualidad.

a **Relación personal:** Todos los consejos del operador que atiende al paciente en conexión con la atención asistida en el servicio, y sobre todo la terapia que brinda⁴⁰.

b **Eficiencia de la atención:** Es la más importante que abarca en general el trato dado durante el periodo que dura la asistencia en salud y por los servicios que obtiene el paciente⁴⁰.

c **Información recibida:** Dimensión cuando el operador explica el tratamiento, diagnóstico acogido y las recomendaciones a los pacientes, que se le darán posterior a la atención⁴⁰.

d **Accesibilidad y oportunidad:** Dar facilidad en los tiempos de espera en la asistencia en salud antes del servicio⁴¹.

e **Seguridad y privacidad:** Aquí habla sobre la privacidad necesaria en la atención brindada a los pacientes⁴¹.

f **Instalaciones, Equipos y Materiales:** Son todas las instalaciones, infraestructura, se refiere también a equipos y materiales que se utilizan para la consulta⁴¹.

g **Cuidado General:** Son completamente los servicios prestados para el cuidado general⁴¹.

1.3.5. Reportes de pacientes y formularios de satisfacción.

El concepto de solicitar de primera mano a los pacientes que produzcan información relevante acerca de una experiencia de atención, a pesar de que la actualidad es de poco uso, ha surgido con potencia a grado mundial a través del tiempo en manera de datos de usuarios, e indica colección de sugerencias para su empleo. Mediante este instrumento el usuario contesta con acontecimientos reales, por ejemplo, al realizar un acontecimiento de salud, si el sanitario le faculto la coyuntura de debatir el tratamiento. En cambio, los formularios un sistema de intervención de los pacientes, para determinar qué tan complacidos se encuentran con las asistencias que acogen. La meta es entender cómo los pacientes examinan la organización de salud y producir retroalimentación para los trabajadores de salud de esta manera entenderán y examinarán sus actividades ⁴².

Mediante los datos que se recaban surge una contestación apreciada relativamente acerca de la asistencia admitida, totalmente progresiva en diversos rangos y usando grados de comportamiento, por medio de referencias se obtiene la oportunidad de una contestación puntual, particularmente vinculado con la actitud del personal sanitario apenas sucedido, conforme es el acontecimiento de los formularios efectuados en el tiempo posteriormente sucedido la actitud de la asistencia sanitaria. También, se consigue ser una oportunidad, ya que suprimen el concepto que tienen sobre la actitud del personal sanitario, generando una óptica general y menos parcial en trascurso del periodo. La relevante disparidad entre los estudios y las oportunidades de un informe⁴³.

Al realizar un formulario de satisfacción, alcanzamos que el 75% de los individuos resulten estar satisfechas con la declaración del trabajador de salud, así como el 80% están grandemente satisfechas con el periodo de demora en la toma de radiografías. En el dictamen, se muestra, las conclusiones ingresarían en el rango de: 20 % de asistencias al personal de salud entre 20 y 15 minutos, los usuarios no sostuvieron de dialogar acerca de su tratamiento con el personal de salud

con un 35%". Se puede deducir a través de los antecedentes que es lo que surgió de manera defectuosa en la asistencia sanitaria, alguna discrepancia entre los 2 instrumentos son para los pacientes que abarcan una experiencia con la asistencia en salud concedida. Los formularios son una fuente de información para la recopilación de datos de los pacientes⁴⁴.

1.4 Formulación del Problema

¿Existe relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023?

1.5 Justificación e importancia del estudio

Desde el punto de vista teórico, este enfoque teórico se fundamenta en modelos conceptuales y marcos teóricos que explican los determinantes de la satisfacción del paciente, como la calidad técnica, la calidad interpersonal y la accesibilidad de los servicios de salud. Al aplicar estos conceptos teóricos al contexto de la odontología en el Centro de Salud de Mórrope, esta tesis contribuirá a fortalecer la base teórica existente y proporcionar nuevos conocimientos sobre cómo mejorar la calidad de la atención odontológica y la satisfacción del paciente.

Asimismo, tenemos la justificación práctica que esta investigación permitirá identificar áreas de mejora en la atención odontológica, ajustar los procesos de atención para satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, y, en última instancia, mejorar la experiencia y los resultados de salud de la población atendida en el centro de salud de Mórrope.

Desde una perspectiva metodológica, permitirá obtener una comprensión integral y contextualizada de la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención en el contexto específico de la odontología en el Centro de Salud de Mórrope. Además, se utilizarán análisis estadísticos avanzados para identificar posibles asociaciones y correlaciones entre las variables estudiadas. Este enfoque riguroso y sistemático garantizará la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos y permitirá generar recomendaciones concretas para mejorar la calidad de la atención odontológica en el centro de salud mencionado.

La novedad científica es que la mayoría de las investigaciones existentes se centran en entornos hospitalarios o clínicas privadas, y pocas se han realizado en centros de salud públicos, especialmente en odontología. Al aplicar un enfoque cuantitativo, esta tesis busca comprender en profundidad la experiencia del paciente y los determinantes de la satisfacción del paciente en un contexto de atención primaria de salud odontológica. Además, esta novedad científica contribuye

al conocimiento actual al proporcionar una visión más completa y detallada de los factores que influyen en la satisfacción del paciente y la calidad de atención en odontología dentro de un entorno de atención primaria de salud pública. Los hallazgos de esta investigación pueden tener implicaciones significativas para mejorar los servicios odontológicos en centros de salud similares, así como para informar políticas y prácticas de salud pública orientadas a mejorar la calidad de la atención y la experiencia del paciente en el ámbito de la odontología comunitaria.

1.6 Hipótesis

H1: Existe relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023.

H0: No, Existe relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivos General

Determinar la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes del C.S Morrope, Lambayeque-2023.
- Identificar la calidad de atención odontológica que tienen los pacientes del C.S Morrope, Lambayeque-2023.
- Identificar la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023, según el sexo.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

El enfoque **cuantitativo** según Carrasco S⁴⁵ se centra en la medición y análisis numérico de datos. Busca cuantificar variables y examinar relaciones causales o correlaciones entre ellas. En el contexto de la tesis sobre la relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes de odontología, un enfoque cuantitativo te permitirá recopilar datos numéricos objetivos que puedan ser analizados estadísticamente para identificar patrones y tendencias.

Dentro del espectro de investigación según Carrasco S⁴⁵ será **básica**, porque busca obtener nuevos conocimientos acerca de la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes, sin realizar transformaciones directas en estos fenómenos. En este contexto, la investigación básica se centraría en entender la naturaleza y la fuerza de la relación entre las variables sin intervenir directamente en la práctica odontológica. No se busca implementar cambios o intervenciones específicas, sino más bien adquirir un entendimiento más profundo de cómo estas dos variables se relacionan entre sí.

De igual modo es una investigación según Sampieri H et al ⁴⁶ de diseño **correlacional** porque busca determinar si existe una relación estadística entre dos o más variables sin intervenir directamente en la situación. En la investigación, se medirá la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes y luego de analizar si hay una correlación entre estas dos variables. Un diseño correlacional te permitirá evaluar la fuerza y la dirección de la relación entre la calidad de atención y la satisfacción sin manipular ninguna variable de manera activa.

Asimismo, **descriptivo** ya que busca especificar los atributos y peculiaridades y rasgos de individuos, sociedades, organizaciones u otra manifestación uniformemente analizada en el estudio, asimismo el estudio es **no experimental** porque es realizado sin intervenir de forma premeditada en las variables, donde los fenómenos únicamente se distinguen en su entorno originario para sintetizarlo, no produciendo ninguna situación sino observando lo que ya existe. Igualmente es de **corte Transversal** por que busca recopilar datos, en punto único en el tiempo.

2.2 Población, muestreo y muestra.

Población: En el Centro de Salud de Morrope, Lambayeque, en el año 2023, se registró la atención de 1354 pacientes en el área de odontología. Este número refleja la cantidad de personas que

buscaron servicios odontológicos en esta institución durante ese período. Para obtener esta información, el centro llevó a cabo un proceso de registro de pacientes, que consiste que cada paciente complete una ficha médica o formulario de registro al llegar para su consulta. En este formulario, se recopilan datos básicos del paciente, como nombre, edad, dirección y motivo de la consulta.

Muestra: Se utilizó una fórmula finita que considera varios factores importantes. Al sustituir estos valores en la fórmula mencionada, se realizó el cálculo para obtener la muestra necesaria. El resultado final fue de aproximadamente 146 pacientes.

$$m = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N - 1)e^2 + Z^2 * P * Q}$$
$$m = \frac{1.92 * 0.879 * 0.121 * 1354}{(1354 - 1) * 1.92 + 1.92 * 0.879 * 0.121}$$

m = 146 pacientes.

Para explicar cada termino se empezó con el nivel de confianza deseado, representado por el valor Z^2 que en este caso fue de 1.92. Luego, se tuvieron en cuenta las probabilidades relacionadas con el evento o fenómeno que se está estudiando. La probabilidad de que el evento ocurra se denominó P y la probabilidad de que no ocurra se denominó Q . En este caso, P fue del 87.9% y Q fue del 12.1%. Además, se consideró el tamaño de la población total, que en este caso fue de 1354 pacientes. Este valor es crucial para determinar la muestra necesaria en relación con la población total. Por último, se tuvo en cuenta el margen de error permitido, denotado como e , que en este caso fue del 5%.

Muestreo: Se analizo mediante un muestreo probabilístico, técnica utilizada en la investigación estadística para seleccionar una muestra representativa de una población más amplia de manera aleatoria y controlada.

Criterios de Inclusión

- Pacientes mayores de edad que asistieron al consultorio de odontología en el 2023.
- Pacientes que hayan completado al menos una consulta odontológica en el último año en el Centro de Salud de Mórrope.

- Pacientes que estén dispuestos a participar voluntariamente en el estudio y firmen el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión

- Pacientes que no estén de acuerdo con ser parte del presente estudio.
- Pacientes con limitaciones físico o mentales que les dificulte ser parte del estudio.

2.3 Variables, Operacionalización.

- Satisfacción del paciente
- Calidad de atención odontológica (Anexo 1).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas e instrumento.

En el contexto del estudio sobre la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención en pacientes de odontología del Centro de Salud de Mórrope, Lambayeque, se emplearon técnicas específicas para recopilar información relevante. La técnica principal fue la encuesta, la cual permitió obtener datos directamente de los pacientes sobre su experiencia y percepción de la calidad de la atención odontológica.

El instrumento seleccionado fue el cuestionario. Se diseñaron formularios específicos basados en el modelo Servqual adaptado para el ámbito odontológico. Estos cuestionarios fueron estructurados de manera cuidadosa para abordar aspectos cruciales relacionados con la calidad de atención, como la fiabilidad, la seguridad, la empatía, los aspectos tangibles y la capacidad de respuesta del personal de odontología del Centro de Salud de Mórrope (Anexo 2).

El uso de formularios basados en Servqual proporcionó una estructura sólida para recopilar respuestas detalladas y precisas de los pacientes, lo que permitió evaluar de manera exhaustiva la calidad de atención y su relación con la satisfacción del paciente en el contexto específico de la odontología en el centro de salud mencionado.

Para el **proceso de recolección de datos** primero se presentó una carta de autorización al centro de salud se organizó el espacio y el tiempo necesario para llevar a cabo las encuestas de manera efectiva. Una vez aceptado los permisos se asignaron recursos adecuados (Anexo 3), por el centro, y se administró los cuestionarios y un ambiente propicio para que los pacientes pudieran responder de manera cómoda y sin presiones. Luego se les entregó un consentimiento informado (Anexo 4), la cual fue explicado, además se indicó los principios éticos como anonimato en los resultados del estudio. Una vez firmado su consentimiento se procedió a la entrega de los cuestionarios que se indicó un tiempo de desarrolló de 15 minutos por cada cuestionario.

Validez y confiabilidad

Los cuestionarios utilizados para esta investigación son validados por Cunyarache M¹² y consta de 25 preguntas y 3 dimensiones el cual es utilizado para la variable satisfacción del paciente y cuenta con validez de contenido y para la variable calidad de atención se utilizará el cuestionario de 30 preguntas validado y adaptado por Jesús F⁴⁸, Para la credibilidad del instrumento, se realizó la evaluación de coeficiente alfa de Cronbach, validado mediante una prueba piloto (Anexo 5).

2.5 Procedimientos de análisis de datos.

Análisis de Correlación: Esta prueba se utiliza para determinar si existe una relación lineal entre dos variables, en este caso, la satisfacción del paciente y la calidad de la atención. Se calcula el coeficiente de correlación, que puede variar de -1 a 1. Un coeficiente cercano a 1 indica una correlación positiva fuerte, mientras que un coeficiente cercano a -1 indica una correlación negativa fuerte.

2.6 Criterios éticos

Para el trabajo se dispondrá de los principios éticos de Belmont como.

Principio de Beneficencia:

Este principio ético implica la obligación de buscar el bienestar y beneficio de los participantes en la investigación. En el contexto de la tesis sobre la relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes de odontología, se aplicará el principio de beneficencia al implicar diseñar y llevar

a cabo la investigación de manera que los participantes obtengan beneficios tangibles y que el conocimiento generado contribuya al mejoramiento de la atención odontológica.

Principio de respeto por la dignidad del ser humano:

Este principio destaca la importancia de reconocer y respetar la autonomía, la privacidad y los derechos fundamentales de los participantes. En la investigación, se va a respetar la dignidad del ser humano por lo que significa obtener el consentimiento informado de los participantes, garantizar su confidencialidad y proteger su privacidad. Además, implica tratar a los participantes con respeto y consideración durante todas las fases de la investigación.

Principio al Anonimato:

El principio del anonimato se refiere a proteger la identidad de los participantes, asegurando que sus datos personales no sean revelados. En la investigación, se aplicará este principio significa para garantizar que la información recopilada de los pacientes de odontología del C.S. de Morrope, Lambayeque, se maneje de manera confidencial y que los resultados presentados no permitan la identificación individual de los participantes.

Principio ético:

En el marco de la tesis, estos principios éticos se traducen en un compromiso ético riguroso. Esto implica diseñar protocolos de investigación que maximicen los beneficios para los participantes, que respeten su dignidad y privacidad, y garanticen el anonimato. Estos principios éticos sirven como guía para asegurar que la investigación se lleve a cabo de manera ética, con el objetivo de contribuir al conocimiento científico sin comprometer la integridad y el bienestar de los participantes.

2.7 Criterios de rigor científico.

En el actual estudio se basará en correlación a los criterios de los escritores Noreña et al⁵⁰ en la que tiene como finalidad la consideración de la investigación en situaciones en la que sea necesario su reconocimiento como válida y creíble, por lo tanto, será necesario realizar un examen de todos los argumentos disponibles y demostrables de los resultados conseguidos⁴⁶.

Validez: La investigación es de procedencia legítima con proximidad a lo verdadero. Necesariamente los resultados alcanzados del estudio son legítimos, porque se utilizará un formulario anticipadamente validado y la información obtenida para el estudio estuvo recolectada de artículos y revistas de alto trascendencia y reconocimiento⁴⁶.

Confiabilidad: En este estudio son valoradas como fiables puesto que se utilizará un formulario veraz y valido, esquivando en lo factible a los sesgos. Asimismo, la información recabada no será alterada⁴⁶.

Credibilidad: Se refiere a que los resultados de esta investigación incluyen la finalidad de hallar la verdad al haber contrastado con otros trabajos y será considerable. En las personas que han tenido contacto con el tema investigado o en las que se efectuará el estudio⁴⁶.

Relevancia: Corresponde a entender el contexto del problema de las variables y la investigación a rango social, teórico. Al igual que el propósito es poder evaluar las repercusiones que tendrán los resultados obtenidos y buscar soluciones⁴⁶

III. RESULTADOS

3.1 Resultados

Tabla 1

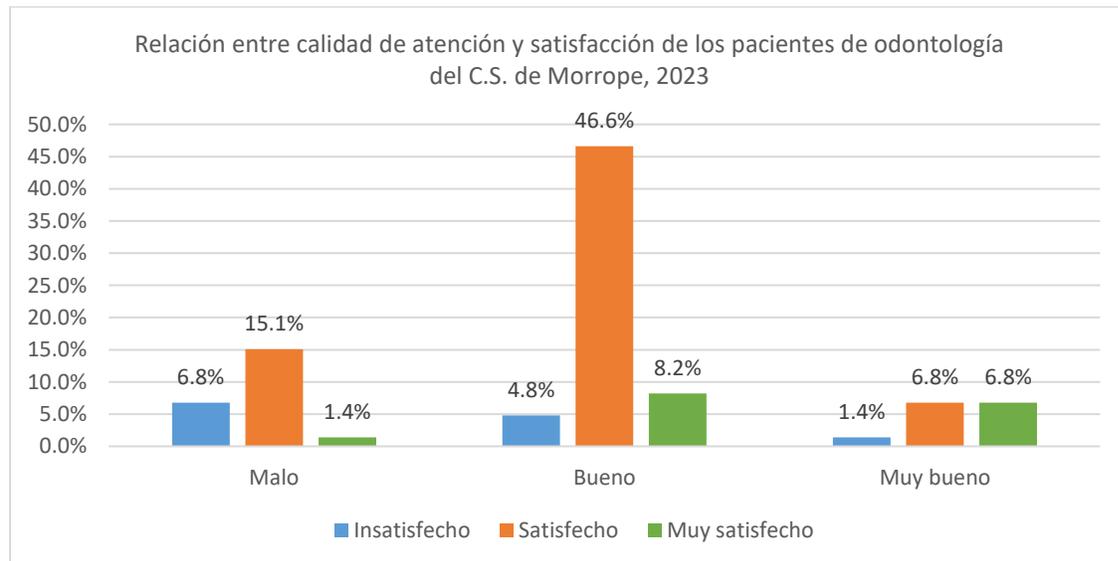
Relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023

		CALIDAD			Total	
			Malo	Bueno	Muy bueno	
SATISFACCION	Insatisfecho	Recuento	10	7	2	19
		%	6,8%	4,8%	1,4%	13,0%
	Satisfecho	Recuento	22	68	12	102
		%	15,1%	46,6%	8,2%	69,9%
	Muy satisfecho	Recuento	5	10	10	25
		%	3,4%	6,8%	6,8%	17,1%
Total		Recuento	37	85	24	146
		%	25,3%	58,2%	16,4%	100,0%
p-valor		p=0.001 < 0.05				
Tau-b de Kendall		r=0.247				

Datos: Elaboración propia.

Figura 1

Relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes de odontología del C.S. de Morrope, 2023



En la tabla N°1 se observa que los pacientes satisfechos en un 46.4% precisaban tener una buena calidad de atención en el servicio de odontología, el 15.1% de los pacientes satisfechos precisaron recibir una mala calidad de atención, de los pacientes que se sentían muy satisfechos precisaron tener una buena y muy buena calidad de atención en un 6.8% respectivamente.

Al tratarse de correlacionar dos variables cualitativas categóricas se optó por la prueba inferencial de Tau-b de Kendall la que evidencio un $p=0.01 < 0.05$, por lo cual se acepta la hipótesis alterna: la que afirma que existe relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023, a su vez presento un $r=0.247$, teniendo una relación positiva baja.

Tabla 2

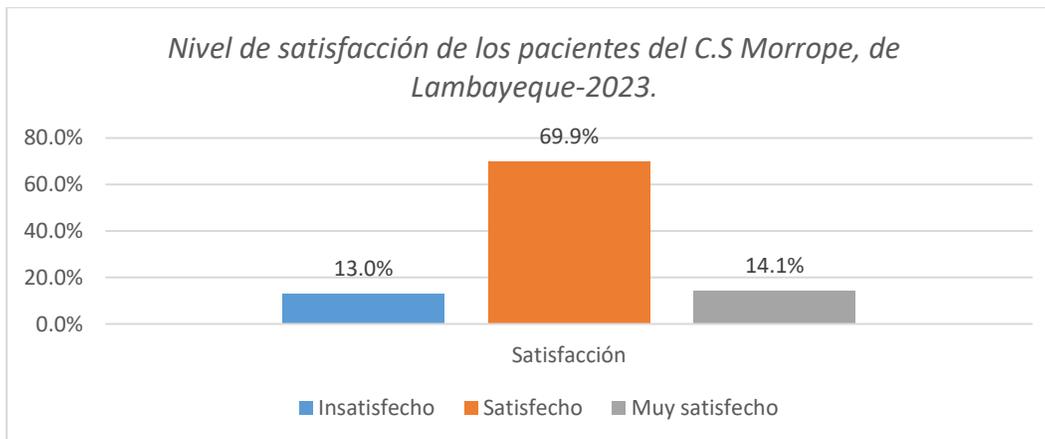
Nivel de satisfacción de los pacientes del C.S Morrope, de Lambayeque-2023

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	19	13,0
Satisfecho	102	69,9
Muy satisfecho	25	17,1
Total	146	100,0

Datos: Elaboración propia.

Figura 2

Nivel de satisfacción de los pacientes del C.S Morrope, de Lambayeque-2023



De los 146 pacientes encuestados, se observa en mayor porcentaje en los pacientes satisfechos (69.9%), seguido del 14.1% de los pacientes que estuvieron muy satisfechos, solo el 13.0% de los pacientes que acudieron a consulta se encontraban insatisfechos.

Tabla 3

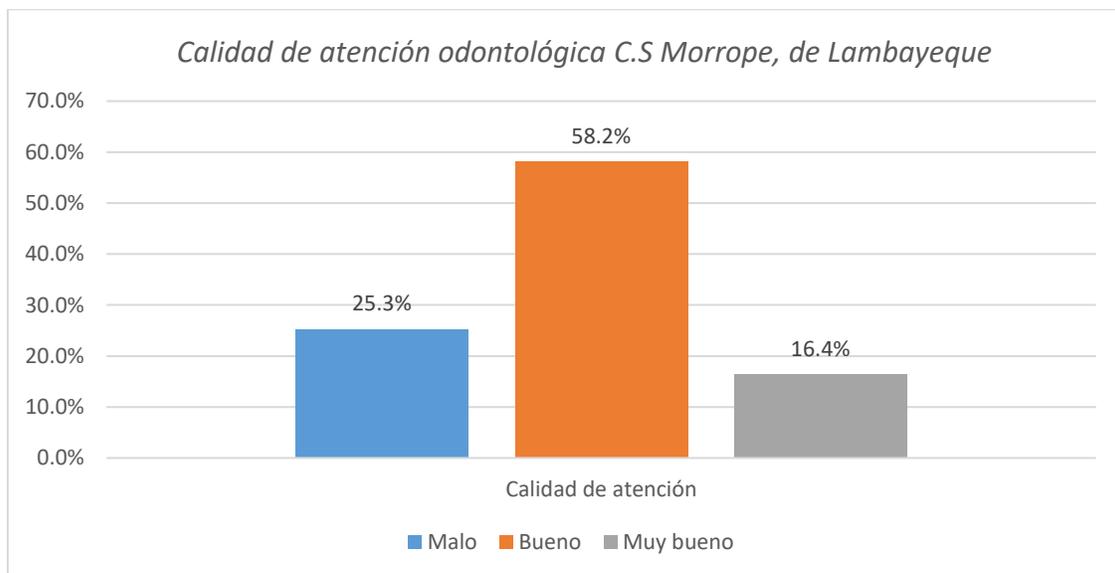
Calidad de atención odontológica que tienen los pacientes del C.S Morrope, Lambayeque-2023

Calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje
Malo	37	25,3%
Bueno	85	58,2%
Muy bueno	24	16,4%
Total	146	100,0%

Datos: Elaboración propia.

Figura 3

Calidad de atención odontológica C.S Morrope, de Lambayeque



De los 146 pacientes encuestados, se observa en mayor porcentaje que la calidad de atención se percibió como buena (58.2%), sin embargo, hubo pacientes que consideraron que la calidad de la atención en el servicio de odontología fue mala (25.3%).

Tabla 4

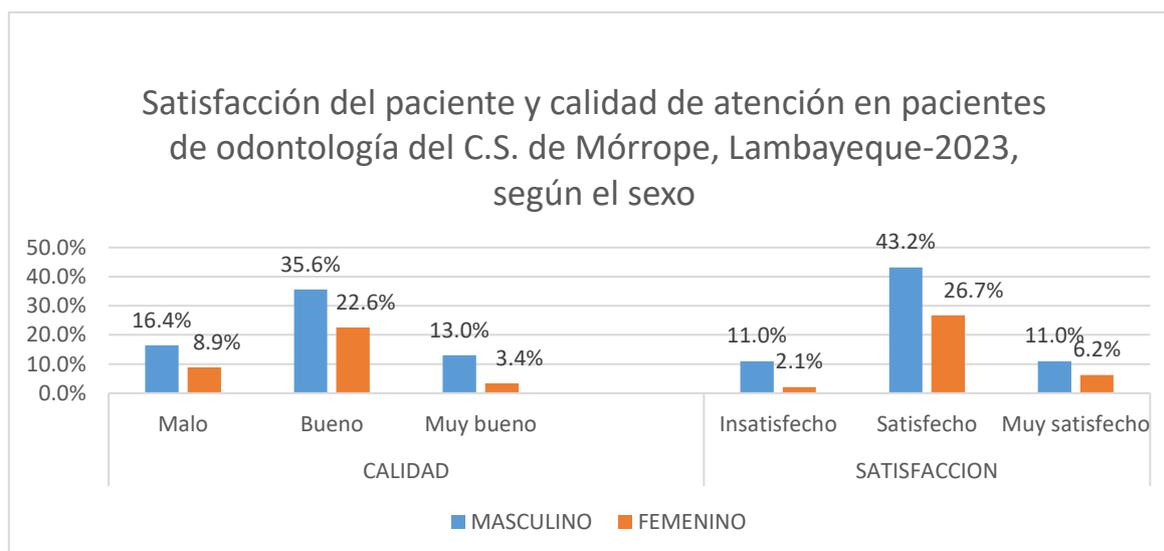
Satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023, según el sexo

		SEXO			
		Femenino		Masculino	
		n	%	n	%
CALIDAD	Malo	24	16,4%	13	8,9%
	Bueno	52	35,6%	33	22,6%
	Muy bueno	19	13,0%	5	3,4%
	Total	95	65,1%	51	34,9%
p=0.264 >0.05 chi x2 = 2,666					
SATISFACCIO N	Muy insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%
	Insatisfecho	16	11,0%	3	2,1%
	Satisfecho	63	43,2%	39	26,7%
	Muy satisfecho	16	11,0%	9	6,2%
	Total	95	65,1%	51	34,9%
p=0.168 >0.05 chi x2 = 3,565					

Datos: Elaboración propia.

Figura 4

Satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023, según el sexo



El sexo femenino fue predominante (65.1%) y el sexo masculino (34.9%). Las pacientes del sexo femenino mostraron tener una calidad buena de atención (35.6%), mientras este mismo nivel lo tuvo el sexo masculino en el 22.6%. Al realizarse una prueba inferencial se determinó que la calidad de atención y el sexo del paciente no se relacionaban ($p=0.264>0.05$).

Referente a la satisfacción del usuario, el 43% de las pacientes precisaron estar satisfechas de igual manera los pacientes del sexo masculino se encontraron satisfechos (26.1%), los pacientes hombres se sintieron insatisfechos en menor frecuencia (2.1%) a diferencia de las pacientes del sexo femenino (11.0%). Estadísticamente no se evidenció relación alguna entre la satisfacción del usuario y el sexo ($p=0.168>0.05$).

3.2 Discusión de resultados

Los establecimientos que brindan servicio de salud deben brindar una buena atención al público en general que acuden a sus instalaciones ya sea en el ámbito público o privado, por lo tanto, se deben implementar estrategias para ir mejorando constantemente los servicios de salud, donde se debe considerar buenas instalaciones (infraestructura), contar con profesionales capacitados y especialistas que puedan brindar un correcto diagnóstico, por ello la calidad de atención se medirá de acuerdo a la percepción que tienen los pacientes, quienes son las personas que viven en primer plano de estos servicios, la medición de la calidad nos permite conocer la percepción de los pacientes sobre la atención recibida, siendo esto en beneficio tanto para el profesional odontológico debido a que permite saber con mayor exactitud tanto el problema de salud como las expectativas de cada paciente, basando en ellos el método que se aplicará para su solución.

En cuanto al objetivo general sobre determinar la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023, se puede precisar que el 46.6% de los pacientes satisfechos mencionaron tener una buena calidad de atención, así mismo el estudio de Soria J.⁷ concuerda con nuestro resultado debido a que el mayor porcentaje de pacientes satisfechos (43.4%) también precisaron tener una buena calidad de atención odontológica de un hospital en Huánuco, igualmente Cacho C²⁵ presentó resultados similares, donde el 66.0% de los pacientes satisfechos precisaron tener una eficiente calidad de atención.

Para determinar la relación se realizó la prueba estadística Tau-b de Kendall evidenciándose un $p<0.05$, existiendo así relación entre las variables estudiadas, teniendo una relación positiva baja ($r=0.247$) concordando con Cacho C.²⁵ quien al emplear la misma prueba estadística

también encontró relación entre la calidad de atención y la satisfacción discrepando solamente en la intensidad de relación, ya que presentó una relación moderada ($r=0.574$)

Soria J.⁷ también coincidió que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, cabe precisar que dicha autora realizó una prueba de correlación Rho de Spearman ($r=0.429$), donde la relación fue moderada al igual que el estudio de Cacho C.²⁵, otros autores como Núñez B.⁹ también evidenciaron una relación entre la satisfacción y calidad de servicio ($p<0.05$, $r=0.744$ Rho de Spearman); considerándose una relación positiva alta, todos los estudios mencionados anteriormente coinciden en la existencia de relación entre las variables de estudio esto se puede deber a que los estudios fueron realizados en establecimientos de salud del sector público, pero aún falta mucho para mejorar ante una satisfacción y calidad óptima debido a que no toda la población está conforme con ello debido que los resultados también presentaron que una minoría estuvo en desacuerdo con la gestión del consultorio de odontología independiente del establecimiento de salud.

El 58.2% de los pacientes atendidos en el servicio de odontología mencionaron tener una buena calidad de atención y el 25% comentó tener una mala calidad de atención, estos resultados concuerdan con lo hallado por Soria J.⁷ donde los pacientes precisaron en un 59.2% tener una buena calidad de atención del servicio de odontología de un hospital en Huánuco. Otro estudio realizado por Núñez B.⁹ concuerda con los resultados antes mencionados, donde el 87.9% refirió tener una buena calidad de atención del área de odontología de un establecimiento de salud en Lambayeque.

Sin embargo, estos resultados evidencian que en este establecimiento mayor es la población de pacientes satisfechos en cuanto a calidad de atención, esto se puede deber que el área de odontología busca la manera de cómo llegar a los pacientes, teniendo en cuenta sus malestares y tratando de mejorar estos aspectos. Todos estos resultados discrepan de lo encontrado por Rentería y Valiente²⁴ donde el 74% de los pacientes estuvieron muy satisfechos, estos resultados pueden deberse que el establecimiento estudiado fue particular y estos se caracterizan por tener mejor carta de servicios que un establecimiento público que muchas veces tienen limitaciones al momento de ofrecer servicios odontológicos. De igual forma Ayesta A²² informa que la calidad de atención fue buena al comparar dos centros odontológicos particulares donde el 99.3% de los pacientes estuvieron muy conformes con la calidad de atención.

El 69.9% de los pacientes precisaron estar satisfechos y el 17.15% estuvieron muy satisfechos estos resultados concuerdan con Soria J.⁷ quien evidenció en su estudio que el 63.2% de los pacientes que acudieron al servicio de odontología de un hospital en Huánuco estuvieron

satisfechos, Del mismo modo Leveau y Merino.²¹, evidencio una satisfacción en el 73.6% de los pacientes de un establecimiento de salud de Minsa, mientras que solo el 59.6% estuvo satisfecho de pacientes de un establecimiento de salud de EsSalud sin embargo, estos resultados discrepan de lo descrito por Wong W.²³, puesto que el 55% de los pacientes del servicio de odontología de un establecimiento de salud en Chiclayo presentaron un nivel de satisfacción regular. El estudio de Núñez B.⁹ discrepa de los resultados hallados, ya que gran parte de los pacientes estuvieron poco satisfechos (66.1%) y solo el 15.3% estuvo satisfecho.

Los pacientes que acuden con mayor frecuencia al servicio de odontología son del sexo femenino (65.1%) esto concuerda con el estudio presentado por Wong W.²³ donde los pacientes de sexo femenino representaron el 55% un poco más de la mitad, porcentajes similares se evidencian en el estudio de Soria J.⁷ donde el sexo femenino estuvo representado en el 52.26% De igual manera Leveau y Merino²¹ en su estudio realizado en dos establecimientos de salud evidencio que el sexo femenino en el CAP III ESSSALUD Iquitos fue del 73% y un 86% en el C.S. I-4 Moronacocha; todos estos resultados discrepan de Cacho C²⁵ quien precisa que el sexo masculino acudió con mayor frecuencia al consultorio de odontología (52%), esto se puede deber a que este último estudio fue realizado en una clínica dental particular y no en el sector público como las antes mencionadas, sin embargo Alania y López²⁰ concuerda con este último, donde el sexo masculino estuvo representado por el 58.4% esto puede deberse porque el estudio fue realizado en el servicio de estomatología de un hospital militar. De igual forma Lara J, et al.¹⁸ evidencio que la frecuencia de hombres fue del 54.8%.

El sexo femenino menciona tener una buena calidad de atención (35.6%) y el sexo masculino en un 22.6% sin embargo, Rentería y Valiente²⁴ no concuerda con nuestros resultados, donde el 71% de los hombres se sentía muy satisfecho en cuanto a la atención brindada perteneciente a un nivel muy bueno de nuestro estudios donde los pacientes refirieron este nivel en menor frecuencia, estas grandes diferencias se pueden deber porque el último estudio en mención fue realizado en un centro especializado de formación odontológica y no en un establecimiento público.

Referente a la relación entre la satisfacción y la calidad de atención no se evidencio relación alguna entre estas dos variables ($p > 0.05$), sin embargo, Núñez B.⁹ discrepa de estos resultados, donde la calidad de servicio y satisfacción se relacionaba positivamente con el sexo masculino y femenino ($p < 0.05$, $r = 0.860$, $r = 0.649$), cabe detallar que estos hallazgos no concuerdan posiblemente por la prueba estadística empleada ya que el autor en mención empleo una prueba

de Rho de Spearman y nuestro estudio se empleó chi-cuadrado por considerarse variables cualitativas ordinales con una variable nominal (sexo).

Sin embargo, Ayesta A²² si concuerda con nuestro resultado puesto no evidencio diferencias entre la atención de los pacientes en base a su sexo ($p>0.05$), en cuanto a la satisfacción Luna K¹⁹ no evidencio relación entre el sexo y la satisfacción del pacientes que acudieron a un centro odontológico publico concordando así con nuestro estudio, otro estudio que concuerda con los antes mencionados es el de Lara J et al¹⁸ quien tampoco evidencio relación entre la satisfacción y el sexo del paciente que acude al servicio de odontología pero si discrepa con todos ellos donde el mayor porcentaje de pacientes se encontraban insatisfechos (hombres=49.4% y mujeres=39.2%).

En cuanto al nivel educativo se puede precisar que los pacientes en su mayoría cursaron hasta solo el nivel secundario (46.6%) y estudios superiores técnico (21.9%), en cuanto al estudio de Rentería y valiente²⁴, donde a un centro especializado de odontología los pacientes que acuden con frecuencia presentan estudios superiores (52.3%), mientras el estudio de Lara J et al¹⁸ presencio mayor frecuencia en pacientes con estudios superiores técnicos (52.6%).

En el estudio realizado por Rentería y valiente²⁴. Evidencio que el 35.5% de los pacientes muy satisfechos presentaron estudios superiores y el 27.2% presento un nivel secundario, esto en cuanto a calidad de atención, discrepando así de nuestro resultado, donde ningún paciente universitario refirió una calidad muy buena, a su vez Lara J et al.¹⁸ discrepa de nuestros hallazgos y de los estudios antes mencionados, puesto que el mayor porcentaje de nivel educativo fue insatisfecho en los pacientes con estudios técnicos (47.2%).

Referente al nivel educativo no se evidencio relación alguna con la calidad de atención y satisfacción del paciente obteniendo ambas variables un $p>0.05$, coincidiendo así con Luna K¹⁹ quien evidencio un $p>0.05$ al relacionarse la satisfacción del paciente con el grado de instrucción. A su vez Lara J et al.¹⁸ tampoco evidencio relación entre el nivel educativo y la satisfacción del usuario ($p>0.05$), sin embargo, los mayores porcentajes fueron para una insatisfacción por lo cual los pacientes no se sentían satisfechos en la atención odontológica brindada.

La edad más frecuente fue de 18 a 29 años (45.9%), seguido de 30 a 40 años (34.9%), edades similares fueron hallado por Espino R¹⁷ quien también evidencio mayor frecuencia entre 19 a 23 años y de 24 a 28 años (35% y 23%) sin embargo, Alania y López²⁰ evidenciaron mayor frecuencia a pacientes de 30 a 46 años (42.7) seguido de 18 a 29 años (33.7%) este último encuentra similitud en el estudio de Cacho C²⁵ donde los pacientes de 31 a 40 años tuvieron

mayor frecuencia (34%) seguido de los pacientes de 21 a 30 años (24%), así mismo Lara J, et al.¹⁸ presento que el 38.9% perteneció a pacientes entre 35 a 49 años.

Los pacientes de 18 a 29 años precisaban tener una buena calidad atención (27.4%) de igual forma los pacientes de 30 a 40 años (19.9%), el estudio de Rentería y valiente²⁴ difiere de nuestros resultados debido a que el nivel de calidad de atención odontológica en mayor frecuencia fue percibió como muy satisfecho en un 29% perteneciente a pacientes de 21 a 39 años y un 27.9% a pacientes de 40 a 59 años. Referente a la satisfacción los pacientes de 18 a 29 años estuvieron satisfechos (30.8%) y los pacientes de 30 a 40 años en un 24.7%. No se evidencio relación entre el grupo etario y la calidad de atención ($p=0.632>0.05$) concordando así con Ayesta A²² quien tampoco evidencio diferencias entre la atención según la edad del paciente ($p>0.05$).

Los pacientes de 18 a 29 años precisaban estar satisfechos (30.8%) de igual forma los pacientes de 30 a 40 años (24.7%), mientras Luna K¹⁹ refiere que los jóvenes de 18 a 24 años se encontraban satisfechos (70.79%) en pacientes de un centro odontológico público evidenciándose, concordando así en cuanto a nivel de satisfacción en pacientes jóvenes, pero en distintas proporciones, a su vez dicho autor evidencio que el nivel de satisfacción no se relacionaba con el grupo etario ($p>0.462$) concordando así con nuestro hallazgo donde no se evidencio relación entre el grupo etario y satisfacción del paciente ($p=0.990>0.05$).

Sin embargo, todos estos resultados son contradictorios a lo plasmado en el estudio de Lara J et al¹⁸, donde el 34% de los pacientes insatisfechos presentaban de 35 a 40 años, el 21.9% de pacientes insatisfechos presentaron entre 25 a 34 años, donde estadísticamente si evidenciaron relación ($p=0.01$) esto debido que el mayor porcentaje en todos los grupos de edades estuvieron insatisfechos.

La frecuencia de los pacientes fue mayor en la condición de continuador (70.5%), estos son pacientes que se atienden regularmente en el servicio de odontología, mientras los pacientes nuevos quienes son aquellos que cumplen su primera visita estuvieron representados en un 29.5%. Estos resultados concuerdan con lo hallado por Leveau y Merino²¹, quien evaluó la satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud en el establecimiento de EsSalud fueron continuadores en un 76% y nuevos solo el 24% y para el establecimiento de Minsa el 85% fueron pacientes continuadores y el 15% pacientes nuevos.

Alania y López²⁰ también evidencio que los pacientes continuadores tuvieron mayor frecuencia (67.4%) estos datos son muy similares a los nuestros. Los pacientes continuadores refirieron tener una buena calidad de atención (38.4) y el 19.9% refirieron lo mismo los pacientes nuevos,

de igual forma la satisfacción fue mayor en los pacientes continuadores en el 51.4% y el 18.5% en pacientes nuevos, estadísticamente no se evidencio relación alguna entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en relación a su frecuencia ($p>0.05$), lamentablemente no se evidencio estudio alguno que detallaran la frecuencia del paciente en relación a las dos variables de estudio por lo cual no se pudieron constatar los datos obtenidos.

IV. CONCLUSIONES

- Menos de la mitad de los pacientes que se sintieron satisfechos refirieron tener una buena calidad de atención, Se evidencio la existencia entre la calidad de servicio y la satisfacción, la relación fue positiva y baja.
- La gran mayoría de los pacientes del C.S. Morrope refirieron tener una buena calidad de atención.
- La gran mayoría de los pacientes del C.S. Morrope refirieron encontrarse satisfechos.
- No se evidencio relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del C.S. Morrope en cuanto al sexo.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los odontólogos, así como al personal administrativo del C.S. de Mórrope brindar atención a los pacientes en los horarios establecidos de trabajo, planificando las citas en la fecha y hora programada. Así mismo se recomienda a las autoridades que tienen a cargo este centro de salud continuar con mejorar la infraestructura e implementar con equipos modernos que ayuden al diagnóstico y así garantizar una adecuada calidad de atención a los pacientes.
- Se recomienda a todo el personal de salud seguir con tener un trato digno, respetuoso y profesional con el paciente, lo que ayudara a tener una buena conexión, confianza y lograra notablemente la satisfacción del usuario.
- Se recomienda a la Geres a o gobierno regional que se pueda implementar especialidades odontológicas para así incrementar la prestación de servicios a tratamientos especializados, con la finalidad de abarcar más campo odontológico especializado y se pueda mejorar la calidad en cuanto a atención de la población.
- A nivel nacional se recomienda establecer protocolos nacionales estandarizados para la prestación de servicios odontológicos en centros de salud, con el objetivo de garantizar una atención de calidad uniforme en todo el país. Asimismo, implementar programas de formación continua y actualización para el personal odontológico en todo el país, asegurando que estén al tanto de las últimas prácticas y tecnologías en odontología y puedan ofrecer servicios de alta calidad.

REFERENCIAS

1. Yong AJ, Satisfacción del usuario con la interacción dentista-paciente entre pacientes que asisten a clínicas dentales ambulatorias en Universiti Sains Malaysia. Estudio Brasileño de Odontopediatría y Policlínica. 2021;21. disponible en: <https://doi.org/10.1590/pboci.2021.041>
2. Akbar FH, Ulfah U, Maretta YA. El efecto de la calidad de los servicios de salud en la satisfacción y la lealtad en la provincia de Sulawesi Occidental, Indonesia. Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences. 3 de septiembre de 2020;8(D):150-7. disponible en: <https://doi.org/10.3889/oamjms.2020.4290>
3. Rao V, Servicios ambulatorios en hospitales dentales privados. Revista Internacional de Ciencias Médicas y Salud Pública. 2019: 1. disponible en: <https://doi.org/10.5455/ijmsph.2019.0513118052019>
4. Lara, Alvarez JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C, Lara-Alvarez JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Revista Estomatológica Herediana.2020;30(3): 14552.disponible en:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145
5. Abdullah M,Evaluación de la Atención Odontológica Prestados en un Hospital Odontológico Privado: Estudio Transversal. Pakistan Journal of Medical and Health Sciences. 29 de abril de 2022;16(4):128-30. disponible en: <https://doi.org/10.53350/pjmhs22164128>
6. Marshad. Satisfacción del paciente con las clínicas dentales y el tratamiento en Riyadh Elm University . Saudi Journal of Oral Sciences. 2019 ;6(2):72. disponible en: https://doi.org/10.4103/sjos.sjoralsci_71_18
7. Soria Villanes JM. Satisfacción y Calidad de la Atención Odontológica en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo, 2019. Universidad de los Andes del Perú, 13 de enero de 2021 disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2168>

8. Egusquiza Cáceres MI. Satisfacción de los usuarios de los Centros Provinciales de Salud de Chimbote en 2019. Repositorio Institucional - WIENER. 21 de enero de 2021 Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4752>
9. Núñez Jiménez BA. Calidad de atención y satisfacción del paciente en el distrito odontológico del Centro de Salud de Lambayeque en el año 2021. Repositorio Institucional - UCV. 2022 disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85278/Nu%c3%b1ez_JBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Noriega M. Influencia del nivel de calidad de atención odontológica sobre la satisfacción del paciente en la atención odontológica en la parroquia la merced del cantón Ambato. Uniandeseduc 2021 disponible en; <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/13747>
11. Dueñas Céspedes GR. Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción con la atención odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa. 2019. Universidad Nacional Mayor de San Agustín de Arequipa. 2020. disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10814>
12. Cunyarache Aniceto M. 2021 Calidad de los servicios y satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello Lurín. Repositoriopedupe. 2021 disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12990/5274>
13. Vilca Salazar CV, De La Cruz Cruzado IP. Satisfacción y calidad de atención entre los usuarios atendidos en la Clínica Universitaria Peruana de Los Andes en el año 2019. Universidad de los Andes Perú. 16 de marzo de 2021; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2161>
14. Alfaro Ortiz BN. Satisfacción de la paciente vista por odontólogos egresados de la UEES en el sector privado. Create Science Journal of Science, 28 de junio de 2021];13(2):47-60. disponible en: <https://doi.org/10.5377/creaciencia.v13i2.11821>

15. Silva Escudero D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en las Clínicas Dentales UVM. Repositorio Digital UVM. disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12536/1717>
16. Mendoza Morales F. Percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención odontológica. Revista Vida. 2020 1 de enero; 3 (7): 35-43. disponible en: <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/40/48>
17. Espino Mamani R. Satisfacción del usuario con la calidad de la atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Gestión Sur 2019. repositorio.umsa.bo. 2021. disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/27200>
18. Lara-Alvarez JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C, Lara-Alvarez JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Revista Estomatológica Herediana.2020;30(3):14552. disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145
19. Luna Antonio K. Comparación de la satisfacción del paciente en clínicas privadas y hospitales públicos. Universidad de Ciencias Aplicadas del Perú (UPC). 5 de marzo de 2020 Disponible en: <http://hdl.handle.net/10757/651869>
20. Alania Atavillos EV, Lopez Rosillo M. Satisfacción con la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital Región Militar Central en el 2019. Universidad Privada Telesup - UTELESUP. 2019; disponible en: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/499>
21. Leveau Alva CCA, Merino Ruiz JR. Iquitos-2019 Satisfacción de usuarios externos de servicios odontológicos en dos instituciones médicas. Universidad Nacional de la Amazonía del Perú. 2019; disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6346>
22. Ayesta A. Calidad de atención dental en usuarios de dos centros odontológicos Chiclayo. Universidad César Vallejo; 2022. disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81590>

23. Wong W. Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya – Chiclayo. Universidad César Vallejo; 2020 disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48578>
24. Rentería Ortiz JMK, Valiente Capuñay Z del P. Calidad de Atención al Paciente en el Centro de Especialidades de Formación Odontológica, Chiclayo, 2019. Papeles2020; disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2375>
25. Cacho C. Calidad de la atención y satisfacción según la percepción de los pacientes atendidos en las clínicas dentales ART'C. Repositorio Institucional - UCV 2020; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51657>
26. Mamani Coaquira C. Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en consultorios odontológicos de consulta externa del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2018 disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3916>
27. Luo J, Liu PP, Wong M. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. BMC Oral Health . 2018; disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/Patients%E2%80%99-satisfaction-with-dental-care%3A-a-study-to-Luo-Liu/b4759f64a4e1408cdbf7c9f03c2c612bbb934125>
28. Krut AG, Horachuk VV. PATIENTS' SATISFACTION WITH DENTAL CARE (ON THE RESULTS OF SOCIOLOGICAL RESEARCH). Wiadomosci Lekarskie (Warsaw, Poland: 1960). 2021;74(3 cz 2):674–7. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33843633/>
29. Afrashtehfar KI, Assery MKA, Bryant SR. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. International Journal of Dentistry. 2020 Dec 29;2020. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7787801/>
30. Amorim L de P, Senna MIB, Alencar GP, Rodrigues LG, de Paula JS, Ferreira RC. User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. BMC Oral Health. 2019;19(1):126. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31238976/>

31. Arias Flores L. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en las Clínicas Odontológicas de la Ciudad de Tingo María. Universidad Nacional Agrícola de la Selva. 2019; Disponible en :<http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1475>
32. Lin Y, Hong YA, Henson BS, Stevenson RD, Hong S, Lyu T, et al. Assessing patient experience and healthcare quality of dental care using patient online reviews in the United States: Mixed methods study. J Med Internet Res. 2020;22(7):18652. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32673240/>
33. Lázaro J. La relación del paciente y el personal sanitario en la historia. Anuario del Sistema de Salud de Navarra. 2006; 29:7–17: Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272006000600002
34. Zaravia Quispe PJ. Tiempo de espera y satisfacción de los pacientes de la segunda especialidad de la Facultad de Estomatología, Universidad de los Andes, Cusco, 2019. repositorioyunaacedupe. 2020; Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12918/6147>
35. Mira J, Vitaller J, Aranaz J, Herrero J, Buil J. LA SATISFACCION DEL PACIENTE: Concepto y aspectos metodológicos. Journal of Health Psychology. 1992;4(1). Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud_4_1_06.pdf
36. Hernández L. Hipócrates de Cos. Gómeres: Salud, Historia, Cultura e Ideas. 2016. Disponible en: <http://index-f.com/gomeres/?p=1676>
37. Kvitko Los Ángeles. La relación médico-paciente de Hipócrates. en Costa Rica 2010;27(1):07-14. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152010000100002&script=sci_abstract&tlng=es
38. Quispe Condori C, Zuñiga Condori JK. La atención odontológica y la satisfacción de los pacientes atendidos con el Laboratorio Clínico Oral de la Universidad Tecnológica de Los Andes Abanquet -

- 2019.repositoryuteaedupe. Disponible en:
<https://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/330>
39. Zaravia Quispe PJ. Tiempo de espera y satisfacción de los pacientes de la segunda especialidad de la Facultad de Estomatología, Universidad de los Andes, Cusco, 2019. repositorioyunsacedupe. 2020; Disponible en:
<http://hdl.handle.net/20.500.12918/6147>
40. Díaz R. Satisfacción del Paciente: Grandes Motores y Centros de Servicios de Salud. Revista de Calidad de asistencia. 2002 ene; Disponible en:
[https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(02\)77470-8](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(02)77470-8)
41. Patricia E. Satisfacción y calidad de asistencia de salud. REDIB. redib.org.2022.: 12. Redib.org. Disponible en:
https://redib.org/Record/oai_articulo3204929-an%C3%A1lisis-de-la-satisfacci%C3%B3n-del-usuario-en-centros-de-salud-del-primer-nivel-de-atenci%C3%B3n-en-la-provincia-de-c%C3%B3rdoba-argentina
42. Solís Hernández, Isabel A. 2003. El análisis de la literatura como enlace a la recuperación de información y servicios. Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos14/analisisdocum/analisisdocum.shtml>
43. Quijaite Munarriz LT. Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos en los Servicios Odontológicos del Centro de Salud de La Palma. junio de 2018. Universidad César Vallejo. 2018; Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29953>
44. Lanuez, M. y Fernández, E. (2014). Metodología de la Investigación Educativa. (CD). IPLAC, La Habana, Cuba. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>
45. Carrasco Díaz S. Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación [Internet]. Library Catalog (Koha). Lima: San Marcos; 2005. Disponible en:
<http://biblioteca.unfv.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=28878>

46. Sampieri H, Collado F, María L. Metodología de la investigación. 167116 [Internet]. 2013; Disponible en: <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/2707>
47. Fernández Chaves JM, Fernández Chaves JM. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. Medicina Legal de Costa Rica. 2020 Mar 1 ;37(1):162–78. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152020000100162&script=sci_arttext
48. Jesús Herrera FA. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Universidad César Vallejo. 2017; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8778>
49. Asociación Médica Mundial. WMA - The World Medical Association-Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Wma.net. WMA - The World Medical Association-Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos; 2019. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
50. Noreña AL, Alcaraz-Moreno N, Rojas JG, Rebolledo Malpica D. Applicability of the Criteria of Rigor and Ethics in Qualitative Research. Aquichan. 2012 Dec 1;12(3):263–74. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/741/74124948006.pdf>

ANEXOS:

ANEXO 01: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Satisfacción de los pacientes de odontología.	La satisfacción de los pacientes son comportamientos, emociones dirigidas al personal odontológico al ofrecer sus servicios, existiendo una relación odontólogo paciente ¹ .	Para recopilar datos y precisar la satisfacción del paciente, se utilizará la técnica de la encuesta Servqual cuestionario de 25 ítems validado y utilizado por varios estudios	Tiempo	Encuesta (formado por Preguntas del 1 al 25)	<ul style="list-style-type: none"> - Muy insatisfecho (0 -25 puntos) - Insatisfecho (26 – 50 puntos). - Satisfecho (51 – 75 puntos). - Muy satisfecho (76 - 100 puntos).
			Trato recibido		
			Infraestructura		
Calidad de atención	la calidad de atención al paciente, lo que significa un esfuerzo técnico y humano para garantizar los resultados deseados por el paciente y el proveedor en términos de seguridad, satisfacción, eficiencia y eficacia ² .	Para recopilar datos y precisar la calidad de atención del paciente, se efectuó a través de la técnica de la encuesta Servqual cuestionario de 30 validado y utilizado por varios estudios	Elementos tangibles	Encuesta (formado por Preguntas del 1 al 30)	<ul style="list-style-type: none"> - Malo (30-70) - Bueno (71-110) - Muy bueno (111 – 150)
			Fiabilidad		
			Capacidad de respuesta		
			Seguridad		
			Empatía		

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque.

Formulación del Problema	Objetivos	Técnicas e Instrumentos
<p>¿Existe relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes del C.S Morrope, Lambayeque-2023. - Identificar la calidad de atención odontológica que tienen los pacientes del C.S Morrope, Lambayeque-2023. - Identificar la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023, según el sexo. 	<p>Técnicas: Encuestas</p>
	<p>Hipótesis</p>	<p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario para satisfacción del usuario - Cuestionario para la calidad de atención

	<p>H1: Existe relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023.</p> <p>H0: No, Existe relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023.</p>			
Tipo y diseño de la Investigación	Población y muestra		Variables y dimensiones	
<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: Descriptiva, de corte transversal, correlacional, no experimental</p>	Población:	Muestra	Variable independiente	Dimensiones
	1354	146	Satisfacción de los pacientes de odontología.	Tiempo, Trato recibido, Infraestructura
			Variable dependiente	Dimensiones
		Calidad de atención	Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, seguridad, Empatía	

ANEXO 03: INSTRUMENTOS



CUESTIONARIO PARA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimados pacientes que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario que se brinda en el consultorio dental, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuario. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

I. Datos generales del encuestado:

- **Condición del encuestado**

Usuario(a) ()

Acompañante ()

- **Edad.....**

- **Sexo**

Masculino ()

Femenino ()

- **Nivel de estudio.**

1. Ninguna ()

2. Primaria incompleta ()

3. Primaria completa ()

4. Secundaria incompleta ()

5. Secundaria completa ()

6. Superior técnico ()

7. Superior Universitario ()

- **Tipo de Usuario**

Nuevo ()

Continuador ()

Instrucciones:

Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda.

Muy insatisfecho	0 - 25 puntos.
Insatisfecho	26 - 50 puntos.
Satisfecho	51 - 75 puntos.
Muy satisfecho	76 - 100 puntos.

TIEMPO	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. ¿Cuánto tiempo transcurrió entre la solicitud de la cita y la atención del día de hoy?	Más de 7 días	De 4 a 7 días	De 1 a 3 días	El mismo día (muy satisfecho)
2. ¿Cuánto tiempo tardó en trasladarse hasta aquí para ser atendido?	Más de 3 horas	Entre 2 y 3 horas	Entre 1 y 2 horas	Menos de una hora
3. ¿Al llegar a la sala de espera, cuánto tiempo tuvo que esperar?	Más de 1 hora	30 a 60 minutos	15 a 30 minutos	5 a 15 minutos
4. Considera usted que el tiempo que se le atendió fue	Muy excesivo	Excesivo	Adecuado	Breve
5. La cita fue asignada de acuerdo a su horario y disponibilidad				
6. El horario de atención brindada está de acuerdo con su disponibilidad				
TRATO RECIBIDO,	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
7. Al ingresar al centro de salud el personal de seguridad fue amable y le ayudó a encontrar el área odontológica				

8. El personal de recepción lo trato con cortesía				
9. El personal de odontología lo recibió de forma amable				
10. El personal de odontología le explico en qué consistía la atención				
11. El personal de odontología utilizo guantes, mascarilla y anteojos				
12. El personal de odontología le trato con amabilidad durante la atención				
13. Respecto a la atención odontológica de hoy ¿qué tan satisfecho se siente?				
INFRAESTRUCTURA	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
14. La sala de espera se encuentra limpia				
15. La sala de espera se encuentra adecuadamente iluminada y con buena ventilación				
16. La sala de espera es confortable				
17. La silla odontológica se encuentra limpia				
18. El consultorio odontológico presenta orden y limpieza adecuada				
19. El consultorio odontológico está bien ventilado y tiene una temperatura adecuada				
20. El consultorio odontológico es agradable y confortable				
21. El servicio sanitario tiene un olor agradable y está limpio				
22. Había papel higiénico, jabón, basurero y papel para secarse las manos en el servicio sanitario				

23. Los servicios sanitarios están disponibles en cantidad adecuada				
24. Los servicios sanitarios tienen un tamaño adecuado				
25. Los servicios sanitarios tienen una ventilación adecuada				

Autor: Cunyarache Aniceto M. 2021. Calidad de los servicios y satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello Lurín. Repositoriopedupe. 2021 disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12990/5274>

CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE ATENCION

Estimados pacientes del "Centro de salud de Morrope" que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar el presente cuestionario que tiene como objetivo conocer la calidad de atención que se brinda a los usuarios en el consultorio dental, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuario. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Gracias

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

CALIDAD DE ATENCION		ESCALA				
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.					
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3	El personal de salud del centro suele estar bienpresentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)					
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias(sismo, incendios)					
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden dellegada					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en elcentro de salud es adecuada.					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de saludcuenta con el libro de reclamaciones.					

12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.					
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
15	El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios					
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.					
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes					
	EMPATIA	1	2	3	4	5
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.					
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia					
28	Consideras que, durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad					
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecúan a las necesidades de las personas					
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

Malo	30 - 70 puntos.
Bueno	71 - 110 puntos.
Muy bueno	111 - 150 puntos.

Autor: Jesús Herrera FA. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Universidad César Vallejo. 2017; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8778>

ANEXO 04: CARTA DE AUTORIZACIÓN

USS Escuela de Posgrado

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chiclayo, 04 de julio de 2023.

Señora:
Dra. LOURDES MARIBEL BENAVIDES VÁSQUEZ
JEFA DEL CENTRO DE SALUD DE MORROPE
Presente.-

Asunto: Presento a estudiante de la MAESTRÍA EN ESTOMATOLOGÍA, para el desarrollo de su Proyecto de Tesis.

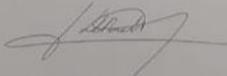
Es grato dirigirme a usted para expresarle nuestro saludo institucional, a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Señor de Sipán, y a la vez presentar al maestrante **TORREJON RABANAL PETER HUGO** con DNI Nro. 47237738 y código universitario: 2182800501, quien se encuentra desarrollando su proyecto de tesis denominado: "RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. DE MORROPE, LAMBAYEQUE - 2023"

Esta actividad académica esta consignada, forma parte de su formación posgraduada y tiene por finalidad que el maestrante corrobore los conocimientos adquiridos a la fecha en escenarios del entorno laboral relacionados con su especialidad. Para ello se solicita su autorización a fin de que se le brinde las facilidades necesarias dentro de su institución a nuestra estudiante y tenga acceso a la información correspondiente.

Agradeciendo su gentil atención a la presente me despido.

Atentamente,


Mg. LILINA DEL CARMEN LA ROSA HUERTAS
Directora
Escuela de Posgrado - USS



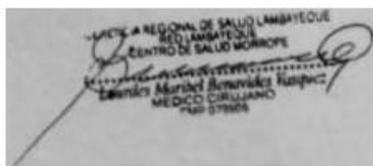

Calle Elías Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.posgradoss.sipan.edu.pe

ANEXO 05: CONSENTIMIENTO INFORMADO

AUTORIZACION DE LA ENTIDAD PUBLICA

Yo **Lourdes Maribel Benavidez Vasquez** autorizo al estudiante de la maestria en Estomatologia **Peter Hugo torrejón Rabanal** realizar el estudio **"RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DE ODONTOLÓGIA DEL C.S. DE MÓRROPE, LAMBAYEQUE.** Por lo cual se le Dara todas las facilidades para reliazar el estudio.



DNI47237738

Mórrope, 20 de marzo de 2023

ANEXO 06: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Instrumento 1: CUESTIONARIO PARA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Usuario	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	Sumas	
01	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	1	4	4	3	3	3	3	Satisfecho	
02	1	3	2	1	2	2	1	4	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	Satisfecho	
03	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	Satisfecho	
04	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	Satisfecho	
05	4	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1	2	Satisfecho	
06	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	Satisfecho	
07	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	1	4	4	3	3	3	3	Satisfecho	
08	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	Insatisfecho	
09	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	Muy satisfecho	
10	1	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	1	4	2	2	2	2	Satisfecho	
11	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	Satisfecho	
12	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	Insatisfecho	
13	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	Satisfecho	
14	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	4	4	3	3	3	3	Satisfecho	
15	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	Muy satisfecho	
16	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	1	4	4	3	3	3	3	Satisfecho	
17	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	Insatisfecho	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Muy satisfecho	
19	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Muy satisfecho	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muy satisfecho

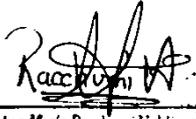
La confiabilidad se determinó mediante la prueba de Alfa de Cronbach y en él cual se aplicó la muestra piloto obteniéndose los siguientes resultados:

Σ (Símbolo de sumatoria)	
α Alfa de Cronbach=	0.894
k (Números de ítems) =	20
Vi (Varianza de cada ítem) =	28.9
Vt (Varianza Total) =	192.01

Síntesis de la confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.898	20

La interpretación de la significancia de $\alpha= 0, 898$; lo que significa que los resultados se encuentran correlacionados de manera **confiable y aceptable** por tanto indican una confiabilidad muy alta.


 Ana María Roca
 L.C. EN ESTADÍSTICA
 COESPE. Nº 1378

Instrumento 2: CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE ATENCION

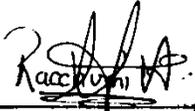
INSTRUMENTOS	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	Sumas	
01	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Muy bueno
02	1	3	2	1	2	2	1	4	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Bueno
03	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Bueno
04	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Bueno
05	4	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	Malo	
06	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Malo
07	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Bueno
08	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Malo
09	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muy bueno
10	1	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	1	4	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	Bueno
11	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Malo
12	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Malo
13	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Malo
14	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Bueno
15	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Bueno
16	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Bueno
17	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Malo
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Bueno
19	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bueno
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muy bueno

La confiabilidad se determinó mediante la prueba de Alfa de Cronbach y en él cual se aplicó la muestra piloto obteniéndose los siguientes resultados:

Σ (Símbolo de sumatoria)	
α Alfa de Cronbach=	0.9348
k (Números de ítems) =	20
Vi (Varianza de cada ítem) =	29.9475
Vt (Varianza Total) =	311.0275

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,934876864	20

La interpretación de la significancia de $\alpha = 0,935$; lo que significa que los resultados se encuentran correlacionados de manera **confiable y aceptable** por tanto indican una confiabilidad muy alta.


Ana María Roca Valdivia
LIC. EN ESTADÍSTICA
COESPE. Nº 1375

ANEXO 07: EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DE INVESTIGACIÓN:



ANEXO 08: ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **NILA GARCÍA CLAVO**, Jefe de Unidad de Investigación y Responsabilidad Social de Posgrado, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de Posgrado según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. DE MÓRROPE, LAMBAYEQUE** elaborado por el (la) estudiante **TORREJON RABANAL PETER HUGO**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **16%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN. Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos de investigación vigente.

Pimentel, 28 de marzo de 2024



USS _____
Dra. García Clavo Nila
Jefe de Unidad de Investigación
y Responsabilidad Social - Posgrado

DNI N° 43815291

Otros resultados importantes

Tabla N° 5

satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023, según el nivel educativo.

		NIVEL DE EDUCACION									
		Sin Estudio		Primaria		Secundaria		Superior técnico		Superior universitario	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
CALIDAD	Malo	4	2,7%	9	6,2%	17	11,6%	6	4,1%	1	0,7%
	Bueno	5	3,4%	11	7,5%	36	24,7%	21	14,4%	12	8,2%
	Muy bueno	1	0,7%	3	2,1%	15	10,3%	5	3,4%	0	0,0%
	Total	10	6,8%	23	15,8%	68	46,6%	32	21,9%	13	8,9%
		p=0.136 >0.05 chi x2 = 12,357									
SATISFACCION	Muy insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Insatisfecho	1	0,7%	6	4,1%	9	6,2%	3	2,1%	0	0,0%
	Satisfecho	8	5,5%	12	8,2%	45	30,8%	27	18,5%	10	6,8%
	Muy satisfecho	1	0,7%	5	3,4%	14	9,6%	2	1,4%	3	2,1%
	Total	10	6,8%	23	15,8%	68	46,6%	32	21,9%	13	8,9%
		p=0.201 >0.05 chi x2 = 11,015									

Datos: Elaboración propia.

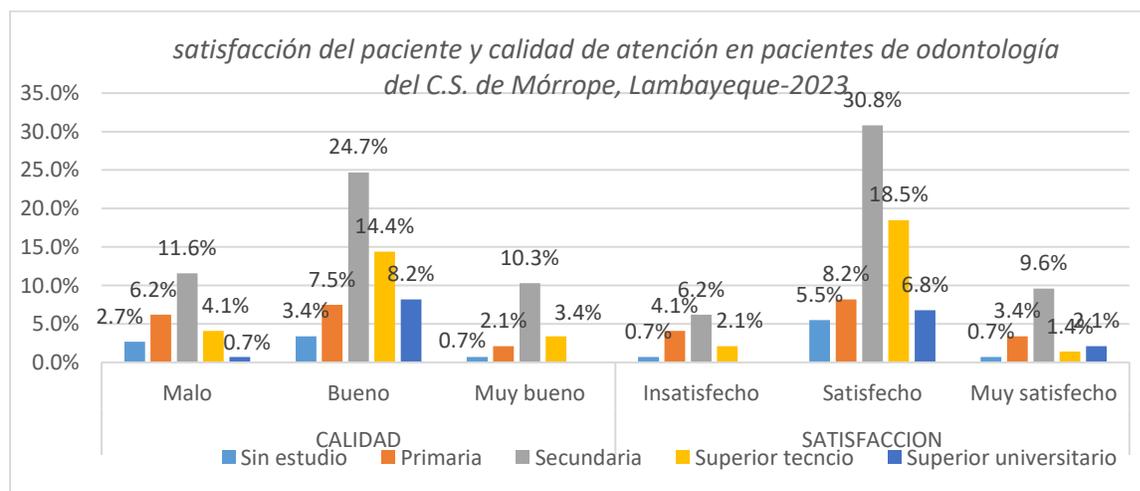


Figura 5

De los 146 pacientes, el 46.6% cursaron nivel secundario, el 21% presentaron nivel superior técnico, en menor frecuencia fueron los pacientes que no presentaron estudios (6.8%).

La calidad de atención fue buena para los pacientes que cursaron el nivel secundario (24.7%) y para los pacientes de nivel superior técnico (14.4%), en menor frecuencia se evidencio que los pacientes que cursaron hasta secundaria preciso tener muy buena calidad de atención (10.3%). Estadísticamente se evidencio que no existe relación entre la calidad de atención y el nivel educativo ($p>0.05$).

El 30.8% de los pacientes que cursaron nivel secundario se sintió satisfecho, seguido de los que cursaron estudios técnicos (18.5%). Ningún paciente se sintió muy insatisfecho. Estadísticamente no se presenció relación entre la satisfacción y el nivel educativo ($p>0.05$).

Tabla N° 6

satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023, según el grupo etario.

		EDAD (Agrupada)							
		18 – 29 años		30 – 40 años		41 – 52 años		53 – 63 años	
		n	%	n	%	n	%	n	%
CALIDAD	Malo	14	9,6%	14	9,6%	4	2,7%	5	3,4%
	Bueno	40	27,4%	29	19,9%	9	6,2%	7	4,8%
	Muy bueno	13	8,9%	8	5,5%	3	2,1%	0	0,0%
	Total	67	45,9%	51	34,9%	16	11,0%	12	8,2%
		p=0.632 >0.05 chi x2 = 4,327							
SATISFACCION	Muy insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Insatisfecho	10	6,8%	6	4,1%	2	1,4%	1	0,7%
	Satisfecho	45	30,8%	36	24,7%	12	8,2%	9	6,2%
	Muy satisfecho	12	8,2%	9	6,2%	2	1,4%	2	1,4%
	Total	67	45,9%	51	34,9%	16	11,0%	12	8,2%
		p=0.990 >0.05 chi x2 = ,868							

Datos: Elaboración propia.

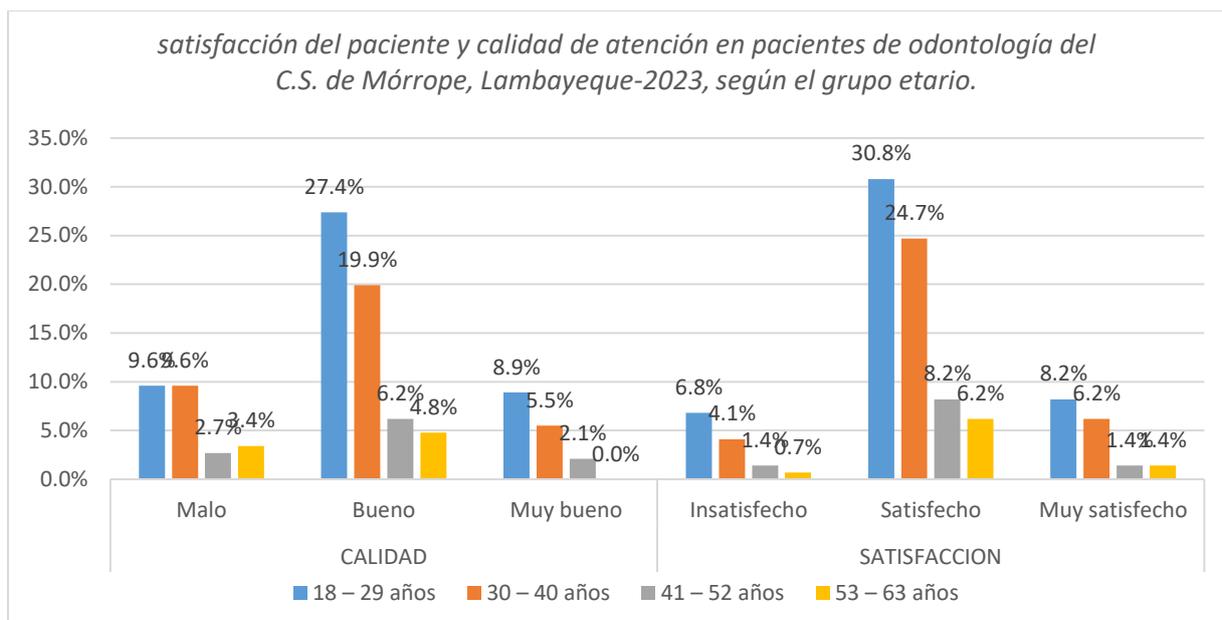


Figura 6

La edad más frecuente fue de 18 a 29 años (45.9%), seguido de 30 a 40 años (34.9%).

Los pacientes de 18 a 29 años precisaban tener una buena calidad atención (27.4%) de igual forma los pacientes de 30 a 40 años (19.9%), los pacientes de 18 a 29 años estuvieron muy satisfechos en un 8.9%. Estadísticamente no existe relación entre la calidad de atención y el grupo etario ($p > 0.05$).

Los pacientes de 18 a 29 años precisaban estar satisfechos (30.8%) de igual forma los pacientes de 30 a 40 años (24.7%), los pacientes de 18 a 29 años estuvieron muy satisfechos en un 8.2%. Estadísticamente no existe relación entre la satisfacción y el grupo etario ($p > 0.05$).

Tabla N° 7

satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque-2023, según la frecuencia de atención.

		FRECUENCIA			
		Nuevo		Continuador	
		n	%	n	%
CALIDAD	Malo	9	6,2%	28	19,2%
	Bueno	29	19,9%	56	38,4%
	Muy bueno	5	3,4%	19	13,0%
	Total	43	29,5%	103	70,5%
p=0.330 chi x2 = 2,217					
SATISFACCION	Muy insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%
	Insatisfecho	8	5,5%	11	7,5%
	Satisfecho	27	18,5%	75	51,4%

Muy satisfecho	8	5,5%	17	11,6%
Total	43	29,5%	103	70,5%

p=0.372 chi x2 = 1,971

Datos: Elaboración propia.

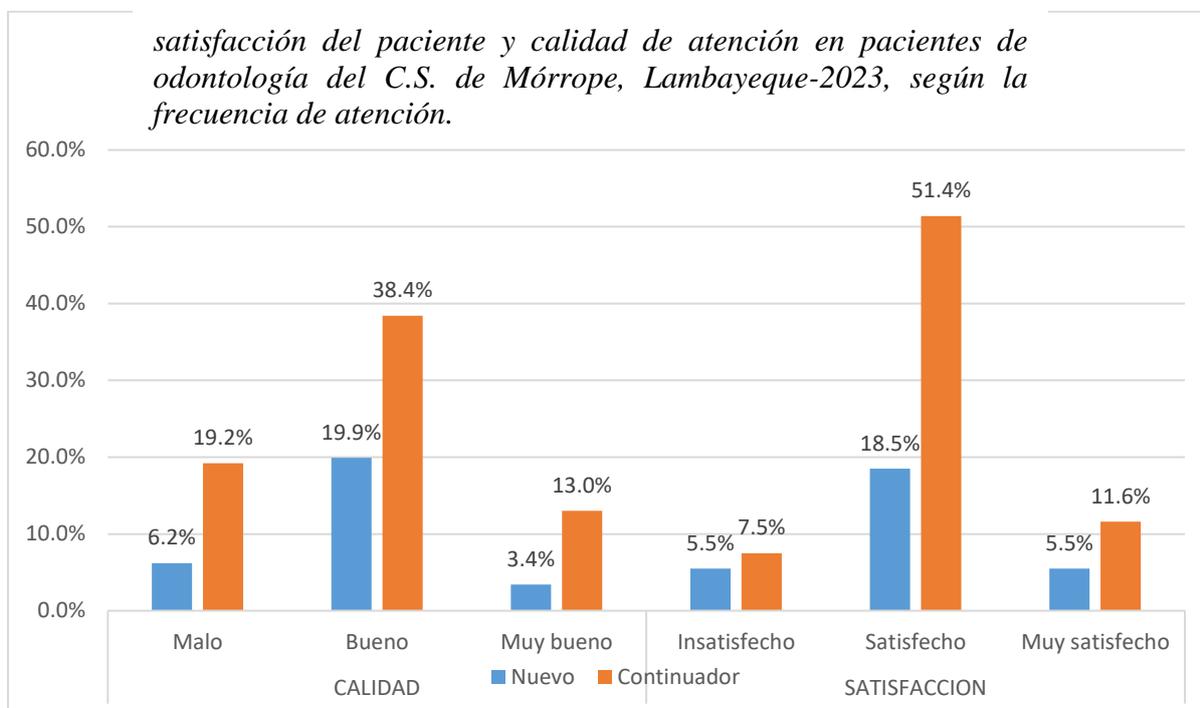


Figura 7

La mayor frecuencia de pacientes que acuden al servicio de odontología son continuadores (70.5%) y solo el 29.5% fueron pacientes nuevos.

El 38.4% de los pacientes continuadores refirieron tener una buena calidad de atención y el 19.2% refirió tener una mala calidad de atención. En cuanto a los pacientes nuevos el 19.9% refirió tener una buena calidad de atención. Estadísticamente no se evidenció la existencia de relación entre la calidad de atención y la frecuencia del paciente.

El 51.4% de los pacientes continuadores refirieron estar satisfechos y el 11.6% estuvieron muy satisfechos, los pacientes nuevos a su vez refirieron estar satisfechos (18.5%) y un 5.5% estuvieron muy satisfechos y en el mismo porcentaje insatisfechos. Estadísticamente no se evidenció la existencia de relación entre la satisfacción y la frecuencia del paciente.