



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA
TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN PACIENTES
ATENDIDOS DEL CENTRO ODONTOLÓGICO
FLORES DE MORROPE, 2021**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CIRUJANO
DENTISTA**

Autor(es):

Bach. Garcia Reyes, Carolay Brillid

<https://orcid.org/0000-0002-3823-1213>

Asesor:

Mg. CD. Portocarrero Mondragón, Juan Pablo

<https://orcid.org/0000-0001-7252-184X>

Línea de Investigación:

Ciencia de la vida y cuidado de la salud humana

Pimentel – Perú

2021

APROBACIÓN DEL JURADO

Dra. CD. La Serna Solari Paola Beatriz

Presidenta del jurado

Mg. CD. Aceijas Pando Germán Napoleón

Secretario del jurado de Tesis

Mg. CD. Espinoza Plaza Jose Jose

Vocal del jurado de Tesis


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Garcia Reyes Carolay Brillid suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **ESTOMATOLOGIA** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN
PACIENTES ATENDIDOS DEL CENTRO ODONTOLÓGICO FLORES DE
MÓRROPE, 2021.**

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 (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

Garcia Reyes Carolay Brillid	DNI: 72793510	
------------------------------	---------------	---

Pimentel, 15 de mayo de 2023

DEDICATORIA

Le dedico esta investigación a mi familia quienes me inspiraron y apoyaron en este trayecto, mis padres que son el ejemplo de superación, apoyo y amor; por no dejar de creer en mí sin límites. Gracias por mostrarme que no hay impedimento para lograr un objetivo. A mis 2 hermanos por su paciencia y por ser parte de mi aprendizaje durante el camino.

También le dedico a mi abuelita que hoy no esta en el mundo terrenal pero siempre presente en mi corazón, te pido perdón por no llegar al tiempo que disfrutes y goces de este gran paso, pero conmigo esta tus valores y querer ser la gran mujer que todos admiran.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis docentes por formar parte de mis estudios y conocimientos, al MG. CD. Espinoza Plaza José y MG. CD. La Serna Solari Paola por ser guía en esta investigación compartiendo así sus conocimientos para alcanzar un buen estudio y resultado.

Así también agradecer al MG. CD. Portocarrero Mondragón Juan Pablo por el apoyo continuo desde el inicio, siendo sus palabras que por más obstáculos en el camino confío y creyó en mí, así también a la casa de estudios Universidad Señor de Sipán por no solo destacar en buenos conocimientos brindados u infraestructura si no por crear un ambiente especial para cada momento y actualización para enriquecer nuestros conocimientos.

Resumen

La presente investigación denominada nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del centro odontológico flores de Mórrope 2021, en la que se tuvo como objetivo: Relacionar la satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica del centro odontológico Flores de Mórrope, mediante un estudio de enfoque cuantitativo, se dirigió a aspectos cuantificables referidos a variables de satisfacción del paciente y calidad de la atención odontológica. Esta investigación fue de tipo descriptiva, además de un estudio de corte transversal, pues se realizó en un solo momento, además es no experimental pues la variable de estudio no será manipulada. Se obtuvo como resultados que los niveles de satisfacción en relación con la calidad de atención, presentaron su índice más alto con 21 personas de las 80 a las que se les aplicó los cuestionarios, este valor representa un 26.3% del total. Asimismo, el 66.3% de los pacientes encuestados representa una percepción de muy buena calidad, es decir, los odontólogos priorizan la salud de las personas en procedimientos óptimos de atención. Se concluye que la calidad de atención odontológica tiene un impacto significativo en la satisfacción de los pacientes. Los elementos tangibles, como las instalaciones y el equipamiento, se relacionaron positivamente con la satisfacción, al igual que la fiabilidad y la capacidad de respuesta del centro.

Palabras clave: Calidad de atención odontológica, pacientes atendidos, elementos tangibles, nivel de satisfacción.

Abstract

The present research, titled "Level of satisfaction and quality of dental care in patients treated at Flores de Mórrope Dental Center 2021," aimed to establish a relationship between patient satisfaction and the quality of dental care at Flores de Mórrope Dental Center through a quantitative study. The research focused on quantifiable aspects related to patient satisfaction and the quality of dental care. This study was descriptive and cross-sectional, as it was conducted at a single point in time, and it was non-experimental since the study variable was not manipulated.

The results indicated that the levels of satisfaction in relation to the quality of care were highest among 21 out of the 80 respondents, representing 26.3% of the total. Additionally, 66.3% of the surveyed patients perceived the quality of care as very good, indicating that the dentists prioritize the patients' health through optimal care procedures.

In conclusion, the study found that the quality of dental care has a significant impact on patient satisfaction. The tangible elements, such as facilities and equipment, were positively related to satisfaction, as well as the reliability and responsiveness of the center.

Keywords: Dental care quality, treated patients, tangible elements, level of satisfaction.

INDICE DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Trabajos Previos	11
1.2 Teorías relacionadas al tema	13
1.3 Formulación del Problema	20
1.3.1 Problema General.....	20
1.4 Justificación e importancia del estudio	21
1.5 Hipótesis	21
Hipótesis alterna	21
Hipótesis nula.....	21
1.6 Objetivos	22
1.6.1 Objetivo General.....	22
1.6.2 Objetivos Específicos	22
II. MATERIAL Y MÉTODOS	22
Tipo y diseño de investigación	22
2.3 Población y muestra	24
Criterios de inclusión:.....	25
Criterios de exclusión:.....	25
2.4 Operacionalización de variables	26
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5.1 Validez y confiabilidad del instrumento	29
2.5.2 Procedimiento de análisis de datos.....	29
2.5.3 Criterios éticos	29
2.6 Criterios científicos	30

III. RESULTADOS.....	32
Tabla 01 - Satisfacción del paciente y calidad de atención	32
Tabla 02 – Nivel de calidad de atención	32
Tabla 03 - Relación de los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes.....	33
Tabla 04 - Relación de la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes.....	33
Tabla 05 - Relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes.....	34
Tabla 07 - Relación la satisfacción del paciente y la empatía de los pacientes 	35
IV. Discusión de Resultados.....	36
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	39
VI. REFERENCIAS.....	41
VII. ANEXOS	46
II. MATRIZ DE VALIDACIÓN	73
VIII. ANEXO 13. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO	78
I. MATRIZ DE VALIDACIÓN	81
IX. ANEXO 16. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO	86
II. MATRIZ DE VALIDACIÓN	88
X. ANEXO 19 VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO	93

I. INTRODUCCIÓN

Realidad Problemática

En la actualidad los servicios de salud, se encuentran en constante cambio, buscando siempre las mejoras para los pacientes, tanto en servicio social, como también en el servicio privado, estas mejoras están enfocadas en mejorar la atención a los pacientes, es así que resulta fundamental que los servicios de salud tengan la capacidad de reconocer e implementar mecanismos que le permitan destacar entre la competencia, esto a nivel privado, por lo que a nivel público o en los servicios del estado, se debe también enfatizar en mejoras en la calidad de atención de pacientes, pues resulta indispensable que se logre en los pacientes generar una experiencia gratificante. Para lograrlo es importar saber qué valora o tiene en cuenta el paciente, teniendo siempre énfasis en las expectativas del mismo.

Desde la primera Cumbre de las Américas en 1994 hasta la fecha, los servicios básicos de salud han ido mejorando gradualmente buscando la sostenibilidad, equidad y eficiencia, pero también buscando la participación social, la diferenciación y por supuesto, la rentabilidad necesaria que permita mantenerse en el mercado, pero no ha sido suficiente.¹

Los servicios de salud en la actualidad no solo brindan un buen servicio, sino que se ajustan a las exigencias de los pacientes, por ello el desafío de innovar constantemente es un reto para el sector salud, pues la calidad de atención, será determinante para mantener un nivel de satisfacción adecuado, esto generará mejoras en el servicio, por ello es importante investigar y buscar nuevas formas de atender mejor al paciente.

Según la OMS, la calidad de atención resulta una forma de satisfacción por parte de los pacientes, esto cuando reciben algún servicio relacionado con la salud, el cual representa un riesgo de nivel bajo o nulo a su integridad, además de ello se mencionan a tipos como la calidad de atención referida a un especialista en algún servicio de salud, o la que subjetivamente está definida por los pacientes. Según

OMS calidad de atención radica esencialmente, en lo que se espera que en el paciente pueda proporcionar un máximo estado de bienestar, valorando siempre las necesidades del mismo, enfatizando también en lo que puede acompañar todo este proceso, como pérdidas o ganancias.²

Por otro lado la satisfacción en salud, está definida como aquel sentimiento de manera subjetiva, el cual puede aprobar o desaprobado un servicio de salud del cuál un paciente haya sido parte, además de ello según Pascoe G, la evaluación que los pacientes emiten sobre los servicios de salud, también se pueden definir como satisfacción, esta percepción es de carácter subjetivo, además de emocional y cognitivo.³ Se puede decir que la satisfacción del paciente, depende o está relacionada con la calidad de atención, sino también que esta, quedará influenciada por la misma percepción del paciente, o con las expectativa que este tenga sobre los servicios de salud, pues existen diferentes tipos de pacientes, los cuales dependiendo si los servicios percibidos, hayan superado o no sus expectativas, emitirán un juicio final, el cual determinará la calidad de los servicios de salud.³

En el servicio de odontología, durante los últimos años la calidad de atención se considera una variable bastante importante para este tipo de servicio, ya sea público o privado, lo que implica una precisión mayor en los procedimientos realizados, además de los tratamientos que se realizan en esta área, pues los pacientes esperan de este servicio, una respuesta eficaz y oportuna, de forma inmediata, que genere en ellos la satisfacción de aliviar sus molestias, por lo que resulta importante conocer la percepción que puedan presentar los pacientes en esta área, además de resultar beneficioso, permitiendo abordar las necesidades y motivos de consulta de los pacientes de manera efectiva, cumpliendo las expectativas de los pacientes que acuden a este servicio.⁴

Por todo lo revisado anteriormente, es que la presente investigación tiene por objetivo, determinar la relación que existe entre la satisfacción de los pacientes, con la calidad de atención, esto en el servicio de odontología en un centro odontológico en Mórrope.

1.1 Trabajos Previos

Internacionales

Alfaro B. (2021) El Salvador. Objetivo: determinar la satisfacción percibida por los pacientes que fueron atendidos por odontólogos de la UEES, en clínicas privadas. Metodología: El estudio aplicado fue no probabilístico, mediante la escala: El SERVQUAL. Resultados: la poca publicidad o la apariencia novedosa de algunas clínicas fue observada por los pacientes en el 90%, con respecto a la seguridad de los pacientes, manifestaron sentirse seguros en el 97%, es así que a nivel global se obtuvo una satisfacción positiva por encima del 85% de los encuestados. Conclusión: La satisfacción de los pacientes fue positiva en casi la mayoría de ellos, por lo que se sugiere mayor estudio para monitorear además los servicios prestados en odontología.⁸

Pardo N. (2020) Chile. Objetivo: determinar la satisfacción de pacientes, esto en clínicas dentales. Metodología: se aplicó un estudio no probabilístico 320 pacientes, mediante una encuesta de 22 preguntas, aplicando el modelo SERVPERF. Resultados: aproximadamente 70% de los pacientes manifestó tiempos de espera hasta un promedio de 15 minutos, lo cual les parece prudente, además manifestaron preocupación por las instalaciones de la clínica, mostrándose interesados por las instalaciones. Conclusión: los pacientes mostraron niveles altos de satisfacción, siendo el tiempo de espera y las instalaciones lo más resaltante del estudio.⁶

Chuquisaca V. (2020) Bolivia. Objetivo: Determinar la percepción de la expectativa del paciente, con respecto a la calidad de la atención. Metodología: Estudio cualitativo, observacional. Resultados: Se pudo determinar que existe una buena percepción con respecto a la calidad de la atención, en aproximadamente el 90% de los pacientes participantes. Conclusión: Con respecto a lo percibido por los pacientes, existe una buena calidad de la atención, sin embargo, es recomendable mantener un seguimiento a los protocolos y mecanismos de atención odontológica.⁷

González R. (2019) México. Objetivo: evaluar la calidad de atención en odontología. Metodología: se realizó un estudio prospectivo y descriptivo, aplicando una encuesta a 200 pacientes. Resultados: El trato amable fue mencionado por los pacientes en el 90%, además los encuestados manifestaron que se les explicó el servicio a recibir, esto en el 67.5%, además de manifestar que recibieron consejos para mejorar su salud oral en el 74.5%, con respecto al tiempo de espera el 36.5% manifestó un tiempo de espera excelente, manifestando que fuera menor a los 40 minutos. Conclusión: El trato amable y el tiempo prudente para la espera en atención a los pacientes, evidenció una calidad de atención favorable, percibida por los pacientes.⁵

Nacionales

Vidalón G. (2019) Lima. Objetivo: conocer los niveles presentados de satisfacción en pacientes de una clínica odontológica, esto en San Juan de Lurigancho. Metodología: estudio de tipo descriptivo, además de prospectivo y experimental, mediante SERVQHOS aplicado a 225 pacientes. Resultados: Los pacientes satisfechos alcanzaron el 66.7%, el 11.1% de los pacientes se encuentra insatisfecho con el servicio recibido, radicando en motivos como la tecnología, limpieza del local y personal trabajador, aspectos como la información de los tratamientos, alcanzaron cifras hasta del 45.6% de los pacientes. Conclusión: El nivel de satisfacción fue favorable en el estudio realizado, esto en el servicio de odontología.¹²

Llallico J. (2018) Lima. Objetivo: evaluar la calidad del servicio en la atención odontológica basándose en intangibles como principal factor influyente, esto en clínicas dentales. Metodología: La muestra utilizada, estuvo conformada por 100 pacientes de la clínica y el instrumento empleado fue el cuestionario basado en intangibles "SERVPERF". Resultados: respecto a la tangibilidad y la empatía, la mayoría de los pacientes se muestran muy de acuerdo. Conclusión: los pacientes atendidos, se encuentran de acuerdo con la calidad de la clínica basada en los aspectos intangibles.⁹

Locales

Rentería J, Valiente Z. (2020) Chiclayo. Objetivo: determinar el nivel de calidad de atención a los pacientes, que acuden a un centro formativo de odontología. Metodología: se contó con una población de 260 pacientes, a los que se les aplicó el cuestionario adaptado de la escala de SERVQUAL. Resultados: se evidencia que la calidad de atención, se percibe con 74% como muy satisfecho, satisfecho en un 25% y finalmente el 1% se mostraron indiferentes. Conclusión: quedó demostrando que la calidad de atención más prevalente, corresponde a “muy satisfecho”.¹⁴

Cacho C. (2020) Chiclayo. Objetivo: encontrar la relación existente o no, de la calidad de la atención y la satisfacción. Metodología: Se contó con una población de 50 pacientes a los cuales se les aplicó un cuestionario, para medir la satisfacción y un cuestionario sobre la satisfacción del paciente de consultas externas. Resultados: la fiabilidad es una de las características que más se evidencia en casi el 90% de los pacientes, siendo esta la dimensión más frecuente en ellos. Conclusión: existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en dicha clínica.¹⁵

Rodríguez D. (2018) Chiclayo. Objetivo: determinar el nivel de satisfacción, esto mediante la atención odontológica, en un centro de salud. Metodología: El estudio se realizó en 204 pacientes, mediante el cuestionario SERVQUAL, el cual se modificó con fines odontológicos. Resultados: se encontró que el 46.6% presenta niveles desfavorables con respecto a la satisfacción, 40.7% en la fiabilidad, 45.6% en la capacidad de respuesta, 47.1% en seguridad, 46.1% en la empatía y un 45.6% en aspectos tangibles. Conclusión: el nivel de satisfacción de pacientes atendidos, fue desfavorable.¹³

1.2 Teorías relacionadas al tema

Satisfacción de los pacientes con relación al servicio de salud

Esta dimensión tiene componentes subjetivos, y además está enfocada más hacia la percepción que tiene un paciente acerca del servicio de salud que ha recibido, así como también a actitudes identificadas durante el proceso, que a criterios concretos y objetivos. La satisfacción consiste además en saciar las expectativas

del usuario, asimismo, se define a la satisfacción como aquellos resultados importantes que se ostenta a un cliente para poder obtener un servicio de calidad, de este modo podemos determinar la siguiente relación, esto según Cacho C.¹⁶

Relación entre la expectativa y la satisfacción del usuario en salud

La relación entre ambas dimensiones es proporcional, pues si la expectativa de los servicios a recibir es mayor que la percepción del servicio, tendremos un usuario con disminución en la satisfacción, mientras que, por otro lado, si tenemos que la percepción del servicio recibido es igual o mayor que las ideas generadas previamente de lo que se va a recibir, entonces tendremos un cliente satisfecho o muy satisfecho. Las investigaciones mencionan que los valores obtenidos de la satisfacción del usuario, a su vez, deben ser usados para formar proyectos que tiendan a la mejora continua, pues, se convierten en los puntos críticos en donde los clientes tienen problemas con los procedimientos a realizar, según Hermida D.¹⁶

Satisfacción del usuario

Con respecto al usuario en general, la satisfacción apunta a la percepción del usuario que está evaluando el servicio recibido bajo criterios propios e individuales. En síntesis, podemos expresar que la satisfacción es una valoración individual del servicio recibido por un paciente, que se basa en patrones de carácter subjetivo, de orden cognitivo y afectivo, los cuales son vinculados por la comparación entre la experiencia que tiene el paciente al recibir el servicio, y los criterios netamente subjetivos del usuario.

Esos criterios incluyen la combinación de elementos como los ideales de servicio (lo que el cliente esperaba recibir), la noción que se tiene del servicio que se merece, y una medida subjetiva basada en experiencias y situaciones similares dejando de lado o muy por debajo en nivel de importancia aspectos técnicos relacionados a la calidad de los servicios.¹⁷

Percepción del servicio recibido

Es el resultado que el cliente percibe haber recibido como resultado de la atención recibida. El rendimiento percibido se determina partiendo del punto de vista del

cliente, se basa además en los resultados que este obtiene de la atención, tiene mucha influencia por el estado anímico que tiene el cliente al momento de recibir la atención, así como también por las opiniones de otros, los cuales al final determinan la decisión que tiene el cliente.¹⁸

Expectativa del usuario o paciente

Se pueden describir como las esperanzas que tienen los usuarios de un determinado producto o servicio que van a recibir, existiendo diferentes situaciones que nos ayudan a comprender las expectativas de los usuarios.

- En primer lugar, tenemos las promesas realizadas por la misma empresa acerca de los potenciales beneficios brindados por la obtención del servicio o el consumo del producto.
- En segundo lugar, está las experiencias previas de consumo y compras previas. En tercer lugar, están la opinión de conocidos, amigos familia, y aquellos en el entorno que consideren una figura de autoridad o liderazgo.
- Finalmente, encontramos las promesas que ofrecen por la obtención de un servicio de similares características las empresas de la competencia, esto según Londoño P.¹⁹

Niveles de satisfacción:

Las formas de medir el nivel de satisfacción son muy subjetivas debido a las características intrínsecas del estudio, no obstante, podemos partir de la definición inicial de satisfacción como resultado de la diferencia entre la percepción de la atención recibida y las expectativas previas que se tenía de lo que se esperaba recibir, en esa línea podemos determinar 3 tipos de satisfacción:

- Insatisfacción: obtenida cuando la percepción del cliente de la atención recibida no supera ni iguala las expectativas previas.
- Satisfacción: Cuando la percepción del servicio coincide con la expectativa del cliente.
- Complacencia: Cuando la percepción del servicio recibido supera las expectativas que tenía el cliente.^{20,21}

Teorías relacionadas a la satisfacción del usuario

Teoría del desempeño

Depende netamente del desempeño que este perciba del profesional que le realiza la atención, y de los resultados que obtenga de dichos procedimientos, dejando de lado como factor de influencia a la expectativa previa que este tuviera del servicio que esperaba recibir.

En ese sentido, un cliente con alta satisfacción está relacionado a resultados clínicos positivos, mientras que un cliente que presenta insatisfacción o bajos niveles de satisfacción estará vinculado a resultados clínicos desfavorables.²²

Teoría del logro

Esta teoría explica que la satisfacción del usuario puede variar en la medida que el resultado percibido del procedimiento realizado, se asemeje a las expectativas anteriores al procedimiento, estando determinada por la diferencia entre el resultado real obtenido de la atención, y el resultado ideal o anhelado.²²

Teoría de la equidad social

El usuario se debe sentir satisfecho de la atención recibida, si el resultado de su tratamiento es ampliamente semejante a los resultados obtenidos por sus contrapartes, pues los usuarios comparan sus resultados con otros quienes adquieren procedimientos de la misma naturaleza, en circunstancias semejantes, si un paciente detecta que le brindan un servicio superior, y como resultado del mismo obtiene mejores resultados clínicos en comparación a un primer paciente, entonces es muy probable que este primer paciente sienta insatisfacción.²²

Teoría del proveedor primario

La satisfacción del usuario, radica en el vínculo que se forma entre la capacidad del proveedor del servicio y la expectativa previa del usuario de lo que esperaba recibir. En ese sentido, la satisfacción se obtiene en función de una red subyacente de factores subjetivos y propios del usuario, tales como el trato recibido, el tiempo de atención, la satisfacción con el ayudante, etc.²²

Confiabilidad del usuario o paciente con respecto al servicio de salud

Es la capacidad de desempeñar el servicio prometido, es la probabilidad de que una determinada cosa funcione correctamente, esto con un alto nivel de precisión y de seguridad, esto en la medida que una organización cumple las promesas que realiza a sus clientes, a nivel prestaciones, calidad de entrega, capacidad de solucionar problemas y a nivel costos. Además de ello tiene un componente de honestidad y credibilidad respecto a los términos en los que el servicio fue expuesto, en este sentido, estos influyen componentes como el tiempo de entrega, la calidad ofrecida, y todos los demás factores que componen las necesidades que el usuario espera que sean cubiertas y que a su vez determinarán el nivel de satisfacción que este tenga con el servicio obtenido.

Validez en el ámbito de la salud

Es el principal componente del servicio brindado por un establecimiento de salud, está vinculado a la capacidad que tiene de generar confianza a través de un profesional correcto, además está vinculado a la capacidad para alcanzar los efectos y resultados esperados por los clientes en función de las expectativas del usuario.²³

Lealtad del usuario

Según Fuentes Rivera define a la lealtad como “el sello distintivo de los grandes líderes” y se da cuando estos líderes tienen la capacidad de ayudar a sus subordinados a forjar vínculos con los pacientes correctos.

En ese sentido, es de interés de la organización que los pacientes quieran “regresar por más” como resultado de la creación de un valor consistente, pues como resultado de ese vínculo ahora formado entre el paciente y la compañía, este querrá hacer todos sus negocios con ella.²³

Calidad de atención en salud

La definición de la calidad de atención en el servicio de salud está relacionada a la mejoría en factores como los procedimientos de diagnóstico y tratamiento, los

cuales a su vez abarcan aspectos como la respuesta adecuada en el menor tiempo posible proveniente de los especialistas de la salud bucal, que además sea satisfactoria vista como una experiencia positiva, sujeta a concientización acerca de las buenas prácticas para el cuidado de la salud bucal.

Por un lado, la Organización para la excelencia de la Salud explica la calidad en base a diferentes puntos de vista. Lo cual, hace que esta dependa de cada régimen, de cada individuo que requiera de la asistencia, del ente prestador del servicio o la compañía dedicada al rubro correspondiente, pues para cada escenario posee una apreciación diferente. En ese sentido, refiriéndonos al sector salud, la calidad de la satisfacción es el resultado de sumar todos los resultados obtenidos para cada dimensión que lo soporta.²⁴

Por otro lado, El ministerio de Salud, citado por Cacho indica que la calidad en el sistema de salud expone a menos riesgos al paciente al mantener como condición que el paciente sea diagnosticado y atendido satisfactoriamente, cumpliendo los factores biológicos y los estudios realizados de la materia. Asimismo, están vigentes las cualidades relacionadas al nivel profesional, eficacia en el empleo de los bienes, cantidades mínimas de exposición por parte de los pacientes y el mantener lo máximo posible la satisfacción y comodidad de los pacientes.¹⁵

Elementos tangibles

Son aquellos que están relacionados a instalaciones y elementos palpables, pudiendo ser desde recursos humanos, o herramientas, además de materia prima e instrumentos, así como todos los elementos físicos que puedan tener interacción directa con los pacientes. La tangibilidad corresponde a los objetos naturales que pueden ser percibidos por los sentidos, en relación a ello, se hace referencia también a las instalaciones y a la accesibilidad, vinculado a la arquitectura del sitio y a la facilidad del desplazamiento, que influyen poderosamente en la percepción de la seguridad y comodidad que tiene el paciente del lugar en el que se encuentra.²⁵

Fiabilidad

Según Shuttleworth M. la fiabilidad es un sistema que permite la elaboración de un producto, o la ejecución de un servicio con procesos que no presenten errores, esto, a su vez, indica la reducción del riesgo elevando la competitividad empresarial.²⁶

Capacidad en la respuesta del personal

Fuentes E, menciona que se refiere a la capacidad del personal de hacer frente a cualquier eventualidad que se pueda llegar a presentar al momento de realizar la atención, y de solucionarlo de forma rápida y eficiente, además está definida como la disponibilidad que tiene un profesional o especialista de solucionar un problema que se presente anterior o posteriormente a la atención que se va a realizar.

Es importante considerar que dicha capacidad va muy de la mano a la predisposición del profesional que buscar una solución para dicho problema, constituyéndose, así como una pieza fundamental de la efectividad y rapidez en el servicio.²⁷

Seguridad del usuario o paciente

La seguridad se refiere a la capacidad de conocimiento que tienen los trabajadores y que han adquirido a través de sus labores diarias, así como también la calidez del trato hacia otras personas. Este concepto de seguridad indicado por el autor está muy vinculado a conocimientos técnicos y vínculos que generen los trabajadores con las personas atendidas, esto según la OMS.²⁸

Empatía

Cacho, C. en Chiclayo las personas manifiestan haber tenido mala atención odontológica en hospitales y clínicas dentales, debido a que estas no cumplieron con sus expectativas. Como principal razón de esto encontramos el trato del personal asistencial, así como el tiempo de espera y la cantidad de trámites que se deben hacer.¹⁵

La empatía está ligada a la capacidad que tienen la institución de ponerse en los zapatos del cliente, esto para poder anticiparse a sus necesidades y adecuar tanto

los procesos como los elementos que intervienen en su atención a cumplir con las expectativas previamente formadas, así como también de poder entregar un servicio acorde a las características especiales que pueden presentarse en cada paciente.

Calidad en los servicios de salud

La Organización Mundial de la Salud define el concepto de “calidad” referida en el sector salud como el estado en el que el paciente es debidamente diagnosticado y tratado de acuerdo con los conocimientos científicos actuales y de acuerdo con sus factores biológicos, con un mínimo costo y uso de recursos, mínimo riesgo potencial, mayor daño y máxima satisfacción del paciente. Además, es de consideración que debe encontrarse de forma intrínseca en el servicio los factores como: excelencia profesional, uso eficiente de recursos, mínimo de riesgos hacia el paciente, así como también un elevado nivel de satisfacción.³⁰

Aspectos relacionados a la calidad de los servicios de salud

Confort: Es el resultado de la percepción del cliente en el que sus expectativas y necesidades han sido cubiertas o superadas como el resultado de la atención recibida.³¹

Accesibilidad: Se entiende como la relación entre los servicios de salud y los usuarios en la que, se contiene como factor principal que estos tengan la posibilidad de encontrarse.³²

Empatía: Capacidad o conjunto de habilidades necesaria para relacionarse, percibir emociones, y anticiparse a las reacciones de las personas que lo rodean, de modo tal que pueden establecer buenas relaciones interpersonales.³³

Infraestructura: Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación, funcionamiento y ejecución de las labores y actividades de una determinada organización.³⁴

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General

¿Existe relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención odontológica de los pacientes atendidos en el centro odontológico flores de Mórrope?

1.4 Justificación e importancia del estudio

La justificación teórica la investigación, nos permitirá profundizar en los aspectos teóricos más significativos acerca de la calidad de atención en el sector salud, y en la satisfacción de usuarios, de esta manera, se busca realizar mejoras en las políticas públicas a través de la identificación de puntos críticos en su desarrollo y ejecución. Como parte de la justificación práctica, a través del método que se empleará en esta investigación, permitirá el mejoramiento de la atención en general del sector salud, así como también, permitirá proponer alternativas de solución para aquellos puntos críticos, a través de estrategias que contribuyan a resolverlo.

Es importante tener en cuenta que en todo servicio de salud, siempre implica tener en cuenta un conjunto de características, de entre la cuales destaca un mejor servicio de los procedimientos de diagnóstico y de tratamiento, incluyendo factores como la respuesta oportuna por parte de los especialistas, que sea satisfactoria para el usuario, concientización y prácticas culturales para el mejoramiento de la salud bucal de la población, de modo que esta sienta el verdadero interés y compromiso del profesional respecto a su integridad física. La calidad de la atención odontológica debe ser vista, pues, como un derecho de la salud, no solo para los establecimientos públicos, sino también para los servicios privados.

1.5 Hipótesis

Hipótesis alterna

Sí existe relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención odontológica del Centro Odontológico Flores de Mórrope.

Hipótesis nula

No existe relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención odontológica del Centro Odontológico Flores de Mórrope.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Relacionar la satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica del centro odontológico Flores de Mórrope.

1.6.2 Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de la calidad de la atención, que se brinda a los pacientes que son atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021
2. Relacionar los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes que son atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021
3. Relacionar la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes que son atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021
4. Relacionar la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes que son atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021
5. Relacionar la seguridad y la satisfacción de los pacientes que son atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021
6. Relacionar la satisfacción del paciente y la de los pacientes que son atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021

II. MATERIAL Y MÉTODOS

Tipo y diseño de investigación

2. 1 Tipo de investigación: Cuantitativa

El estudio fue de enfoque cuantitativo porque se dirigió a aspectos cuantificables refiriéndose a sus variables satisfacción del paciente y calidad de la atención odontológica.

Este tipo de estudio se define como la recolección de datos con el objetivo de verificar la validez de la hipótesis, a través de la medición y el análisis estadístico, además posee la característica de ser “específicos y delimitados desde inicios de un estudio” asimismo, se realizó el planteamiento de la hipótesis de forma anticipada.³⁵

2.2 Diseño de la investigación: No experimental

Esta investigación fue de tipo descriptiva, además de un estudio de corte transversal, pues se realizó en un solo momento, además es no experimental pues la variable de estudio no será manipulada.

Asimismo, la presente investigación fue de tipo correlacional, pues evaluó la asociación (relación) entre las variables Calidad de atención odontológica, a través de la escala SERVQUAL) y la satisfacción de los pacientes atendidos.

2.3 Población y muestra

Población:

Se tomó como referencia para esta investigación el número estimado de pacientes atendidos en el Centro Odontológico Flores en el mes de agosto de 2021. Se estimó que la cantidad de pacientes atendidos durante el mes de agosto de 2021 fue de 100.

Criterios de inclusión:

- Pacientes que acepten de manera totalmente voluntaria participar del estudio
- Pacientes que logren firmar el consentimiento informado
- Pacientes que presenten buena condición mental que les permita formar parte del estudio
- Pacientes mayores de 18 años y menos de 45 años.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no puedan leer los documentos presentados para su participación, o que no sepan leer
- Pacientes que no presenten lucidez por efectos de alcohol

Muestra

La muestra obtenida fue de 80 pacientes, los cuales se seleccionaron de forma aleatoria, registrados en el mes de agosto, los cuales cumplieron los criterios de inclusión y exclusión

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

N= 80 pacientes

N = tamaño de la población

e = margen de error (porcentaje expresado con

decimales)z = puntuación z

Criterios de inclusión:

1. Pacientes que han recibido atención odontológica en el Centro Odontológico.
2. Pacientes mayores de 18 años.
3. Pacientes que han recibido atención durante los últimos 6 meses.
4. Pacientes que han visitado al menos dos veces el Centro Odontológico.

Criterios de exclusión:

1. Pacientes que tienen problemas de salud que puedan interferir en su capacidad para evaluar la atención odontológica recibida.
2. Pacientes que no pueden completar las encuestas o cuestionarios de satisfacción debido a problemas de comprensión o capacidad de lectura.

2.4 Operacionalización de variables

Variable independiente: Calidad de atención odontológica

Variable dependiente: Nivel de satisfacción

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento de recolección de datos
Satisfacción del paciente	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio	1	Cuestionario de encuesta
		Seguridad	2	
		Precisión del diagnóstico	3	
	Validez	Atención correcta	4	
		Eficacia	5	
		Calidez	6	
		Satisfacción	7	
	Lealtad	Compromiso del usuario	8	
		Participación activa	9	
Respeto		10		
Limitaciones		11		
Motivación		12		
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición
Calidad de atención odontológica	Elementos tangibles	Estado físico, ventilación y limpieza de las instalaciones	1	Cuestionario de encuesta
		Presentación de personal de empleados	2	
		Materiales de comunicación	3	
		Señalización de área exclusiva	4	
	Fiabilidad	Cumplimiento de servicios programados	5	
		Resolución de problemas	6	

	Capacidad de respuesta	Disposición para atender preguntas	7
		Agilidad en el trabajo	8
	Seguridad	Oportunidad en respuesta a quejas y reclamos	9
		Cumplimiento de medidas de bioseguridad	10
		Capacidades necesarias	11
	Empatía	Amabilidad en el trato	12
		Comprensión de las necesidades de los pacientes	13
		Horarios adecuados	14
		Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	15

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Para la medición de la variable se utilizó la técnica de la encuesta.

Instrumentos para la recolección de datos.

Los instrumentos utilizados fueron 2, uno para medir la satisfacción del paciente, realizando preguntas sobre: Cumplimiento del servicio, seguridad, precisión del diagnóstico, atención correcta, eficacia, calidez, satisfacción, compromiso del usuario, participación activa, respeto, limitaciones, motivación, el cual contaba con dimensiones como: confiabilidad, validez y lealtad, además de constar de 12 preguntas, cuya escala de medición fue ordinal.

El otro instrumento utilizado, para medir la calidad de la atención odontológica, realizando preguntas sobre: Estado físico, ventilación y limpieza de las instalaciones, presentación de personal de empleados, materiales de comunicación, señalización de área exclusiva, cumplimiento de servicios programados, resolución de problemas, disposición para atender preguntas, agilidad en el trabajo, oportunidad en respuesta a quejas y reclamos, cumplimiento de medidas de bioseguridad, capacidades necesarias, amabilidad en el trato, comprensión de las necesidades de los pacientes, horarios adecuados, claridad en las orientaciones brindadas al usuario, el cual contaba con dimensiones como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, además de constar de 15 preguntas, cuya escala de medición fue ordinal.

PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el proceso de recolección de datos se siguió el siguiente proceso y se utilizaron los siguientes instrumentos, luego:

1. Se firmó el consentimiento, esto permitió el registro de los datos del C.O Flores. (ANEXO 01)

2. Posterior a ello se aplicó la prueba de confiabilidad, a ambos instrumentos utilizados, tanto para la variable calidad de atención, así como también para la variable satisfacción del paciente. (ANEXO 02, 03, 04, 05)
3. Posterior a ello para la organización e interpretación de los datos, se utilizó el programa de datos Excel, donde se vació todos los resultados para poder obtener gráficos correspondientes al estudio.

2.5.1 Validez y confiabilidad del instrumento

Según Monje C, la **validez** de un instrumento hace referencia a demostrar la efectividad al momento de obtener los resultados del aspecto que se desee medir. La validez se realizó mediante un juicio de expertos para validar la intencionalidad del estudio. Los maestros y doctores de la Universidad Señor de Sipán fueron los llamados a realizar este análisis. Por otro lado, para la **confiabilidad**, se realizó de una prueba piloto en un total de 30 pacientes, los resultados para la satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica fueron sometidos a la prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0.87, mostrando una excelente confiabilidad.³⁵ (ANEXO 06, 07, 08)

2.5.2 Procedimiento de análisis de datos

Para el procesamiento de datos, se hizo uso del programa Excel, en su versión 2019, además de ello se realizó un análisis descriptivo, en el que se obtuvieron datos bastante relevantes, mediante promedios que sirvieron para categorizar las tablas de resultados, posteriormente mediante el índice de correlación de Spearman, se probó y descartó las relaciones encontradas al azar, lo que finalmente dio como resultado 13 tablas para su posterior análisis.

En el anexo 06 podemos encontrar los datos estadísticos de todas las preguntas realizadas, cada una con la puntuación indicada por cada paciente entrevistado.

2.5.3 Criterios éticos

La presente investigación se realizó haciendo basándose en los principios éticos según lo mencionado por Belmont, teniendo en cuenta que la muestra de 80 pacientes de un total de 100, cumplió con el principio de autonomía, el cual respeta

la decisión de los pacientes de aceptar o no formar parte del estudio, todo esto inicialmente mediante una prueba piloto, la cual sirvió para verificar la utilidad del instrumento de recolección de datos.³⁵

El **principio de autonomía** es el derecho que tiene todo sujeto a definir de forma libre y responsable el sistema de valores que desea seguir, así como también, los objetivos que marcará en su vida como individuo.³⁵

El **principio de beneficencia** expresa la obligatoriedad hacia el investigador, de orientar en todo momento el estudio hacia el bien del paciente, en esa línea, este estudio permitirá mejorar la calidad de la atención de los pacientes del centro odontológico flores, lo que repercutirá positivamente en la salud bucal de la población ahí atendida, mejorando la calidad de vida de los mismos.³⁵

El **principio de justicia** es la igual consideración y el respeto para con todos los individuos, evitándose escenarios de discriminación, este estudio será realizado a pacientes del Centro Odontológico flores, bajo criterios de inclusión que están únicamente relacionados a la edad del paciente. Los procedimientos, a su vez, siguen una secuencia lógica y razonable basándose en las dimensiones de las variables y en las técnicas de recolección de datos anteriormente descritas, bajo criterios ya establecidos.³⁵

El **principio de no maleficencia** es el compromiso del investigador a no generar daño que afecte la integridad del paciente, además, se mantendrá la confidencialidad de los datos obtenidos como resultado de la investigación, mismos que no serán usados para ningún otro fin que no sean los establecidos como objeto de estudio.³⁵

2.6 Criterios científicos

Credibilidad:

En este criterio reúne criterios como; veracidad y rigurosidad, es decir la credibilidad nos dice que tiene que haber una misma forma entre los resultados de la

investigación y las percepciones que los sujetos participantes poseen sobre las realidades estudiadas.³⁵

Conformabilidad:

Este criterio, está referido a la forma en que un investigador puede seguir las pistas, o antecedentes que dejó un investigador anterior, por ello es importante registrar y documentar en todo momento el trabajo realizado, indicando el paso a paso de los procesos realizados, esto permitirá examinar los datos obtenidos para poder emitir posteriormente conclusiones que complementen la investigación.³⁵

Transferibilidad:

Este criterio radica en que los estudios pueden ser transferidos, relacionando así la información con la de otros investigadores, lo que nos proporciona elementos para poder posteriormente analizar, aplicando los resultados obtenidos para poder contextualizar los estudios realizados.³⁵

1. Determinar el nivel de la calidad de la atención, que se brinda a los pacientes que son atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021
2. Relacionar los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes que son atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021
3. Relacionar la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes que son atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021
4. Relacionar la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes que son atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021
5. Relacionar la seguridad y la satisfacción de los pacientes que son atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021
6. Relacionar la satisfacción del paciente y la de los pacientes que son atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021

III. RESULTADOS

Se procedió a relacionar los grupos obtenidos de cada variable, a fin de encontrar una intersección entre ambas.

Tabla 01 - Satisfacción del paciente y calidad de atención

			Calidad mala	Calidad buena	Calidad muy buena	Total
Relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención	Eficiente	Recuento	1	5	1	7
		% total	1.3	6.3	1.3	8.8
	Muy eficiente	Recuento	0	21	52	73
		% total	0	26.3	65	91.3
	Total	Recuento	1	26	53	80
		% total	1.3	32.5	66.3	100

Fuente de elaboración propia

Según la tabla N° 01, la categoría “Muy eficiente” de la variable “Satisfacción del paciente” y la categoría “Bueno” correspondiente a la variable Calidad de atención, presentó su índice más alto con 21 personas de las 80 a las que se les aplicó los cuestionarios, este valor representa un 26.3% del total.

Tabla 02 – Nivel de calidad de atención

		Frecuencia	%	% válido
Válidos	Mala calidad	1	1.3	1.3
	Buena calidad	26	32.5	32.5
	Muy buena calidad	53	66.3	66.3
	Total	80	100	100

Fuente de elaboración propia

Según la tabla N° 02, el 66.3% de los pacientes encuestados representa una percepción de muy buena calidad, es decir, los odontólogos priorizan la salud de las personas en procedimientos óptimos de atención. Asimismo, 32.5% de los pacientes encuestados opinan que el servicio es de buena calidad, mientras que el 1.3% de los 80 pacientes percibe el servicio como de mala calidad.

Tabla 03 - Relación de los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes

			Elementos tangibles /MALO	Elementos tangibles /Bueno	Total
Satisfacción del paciente	Eficiente	Recuento	7	0	7
		% total	8.8	0	8.8
	Muy eficiente	Recuento	23	50	73
		% total	28.8	62.5	91.3
	Total	Recuento	30	50	80
		% total	37.5	62.5	100

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla N°3 - se obtuvo un 62.5% estuvo satisfecha con respecto a los elementos tangibles, por otro lado un 28.8% de mala satisfacción con respecto a la misma categoría

Tabla 04 - Relación de la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes

			Fiabilidad /MALO	Fiabilidad /Bueno	Total
Satisfacción del paciente	Eficiente	Recuento	6	1	7
		% total	7.5	1.3	8.8
	Muy eficiente	Recuento	34	39	73
		% total	42.5	48.8	91.3
	Total	Recuento	40	40	80
		% total	50	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla N°04 se pudo determinar en la categoría de muy eficiente a un 48.8% de la población, mientras que 42.5% de la población considera poco fiable el servicio recibido, manifestando su desacuerdo, además de ello existe una inclinación a la satisfacción del paciente, con respecto al servicio recibido.

Tabla 05 - Relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes

Se relacionó la variable satisfacción del paciente con la dimensión 3 “Capacidad de respuesta” de la variable calidad de atención odontológica, a fin de encontrar la intersección en las frecuencias de los campos resultantes.

		Capacidad de respuesta/MALO		Capacidad de respuesta /Bueno	Total
Satisfacción del paciente	Eficiente	Recuento	5	2	7
		% total	6.3	2.5	8.8
	Muy eficiente	Recuento	25	48	73
		% total	31.3	60	91.3
	Total	Recuento	30	50	80
		% total	37.5	62.5	100

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla N° 05, la intersección entre la categoría muy eficiente de la satisfacción y la categoría calidad de la atención odontológica tuvo la frecuencia más elevada con 48 de las 80 personas, equivalente a 60% de las personas encuestadas. Por otro lado, la intersección entre la categoría buena y la categoría eficiente presentó su máxima frecuencia con 2.5% de los pacientes encuestados, representando 2 personas.

Tabla 06 - Relación de la seguridad y la satisfacción de los pacientes

		Capacidad de respuesta/MALO		Capacidad de respuesta /Bueno	Total
Satisfacción del paciente	Eficiente	Recuento	6	1	7
		% total	7.5	1.3	8.8
	Muy eficiente	Recuento	27	46	73
		% total	33.8	57.5	73
	Total	Recuento	33	47	80
		% total	41.3	58.8	100

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla N° 06, la intersección entre la categoría Muy eficiente y la categoría Buena Calidad tuvo su frecuencia más elevada con 46 de las 80 personas encuestadas, que representa un 57.6%. Asimismo, entre la categoría mala calidad y la categoría eficiente se encontró una frecuencia de 6 personas, que representa un 7.5% de las personas encuestadas.

Tabla 07 - Relación la satisfacción del paciente y la empatía de los pacientes

			Empatía/MALO	Empatía /Bueno	Total
Satisfacción del paciente	Eficiente	Recuento	6	1	7
		% total	7.5	1.3	8.8
	Muy eficiente	Recuento	22	51	73
		% total	27.5	63.8	91.3
	Total	Recuento	28	52	80
		% total	35	65	100

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, la tabla de contingencia entre la dimensión 5 de la variable calidad de atención odontológica: empatía mostró nuevamente que la intersección entre la categoría muy eficiente y la categoría bueno tuvo su frecuencia más elevada con 51 personas, que representan un 62.8% del total de personas encuestadas, mientras que la intersección entre la categoría Mala calidad y la categoría eficiente obtuvo una frecuencia de 6 personas, que representan un 7.5% del total de encuestados.

IV. Discusión de Resultados

Los resultados en los que casi la totalidad de los pacientes encuestados en el Centro Odontológico Flores de Mórrope se encuentran muy satisfechos con el servicio recibido por el problema que padecieron, por ello se procedió a compararlos con los trabajos previos, revisados anteriormente.

Con lo que se pudo coincidir en primer lugar con la investigación realizada por González R, quien encontró un nivel de satisfacción adecuado en los pacientes atendidos, además manifestó que trato amable y el tiempo prudente para la espera en atención, evidenció una calidad de atención favorable, percibida por los pacientes, evidenciando una buena calidad de atención en ambos autores.

Alfaro B. y Lallico J, sobre la satisfacción de los pacientes fue positiva en casi la mayoría de ellos, por lo que se sugiere mayor estudio para monitorear además los servicios prestados en odontología, además que los pacientes atendidos, se encuentran de acuerdo con la calidad de la clínica basada en los aspectos tangibles, como el estado físico, ventilación y limpieza de las instalaciones, la presentación de personal de empleados, materiales de comunicación y la señalización de área exclusiva.

Rodríguez D. menciona que el nivel de satisfacción de pacientes atendidos, fue desfavorable, lo cual no coincide con los resultados obtenidos, pues en nuestra investigación casi la totalidad de los pacientes encuestados en el Centro Odontológico Flores de Mórrope se encuentran muy satisfechos con el servicio recibido por el problema que padecieron, al igual que lo mencionado por Rentería J. y Valiente Z, en que quedó demostrando que la calidad de atención más prevalente, corresponde a “muy satisfecho

Espinoza D, coincide con la presente investigación en que quedó demostrada la existencia de relación entre el nivel de calidad de la atención odontológica, con el nivel de satisfacción del paciente con el servicio recibido, al igual que Vidalón G, que habla que nivel de satisfacción fue favorable en el estudio realizado, esto en el servicio de odontología.

Sin embargo, se encontró en nuestra investigación que existe gran demanda de especialistas, esto manifestado verbalmente por los pacientes que formaron parte del estudio, al igual que lo mencionado por Mitma N, el cual menciona que existe demanda de los pacientes por especialistas, quienes brindan mayor seguridad a los pacientes.

Estos resultados casi en su totalidad guardan relación a la presente investigación mostrando un patrón en el nivel de percepción de la calidad de atención odontológica en centros odontológicos a nivel local, mientras que las dimensiones que orientan a dichos resultados fueron evaluadas manteniendo si nivel de relación con otros estudios realizados en la misma línea de investigación.

La importancia y alcance de la investigación ayudarán a no solo compararlos con demás investigaciones sobre el tema, sino que además será importante porque ayudará a poder determinar conclusiones y sobre todo recomendaciones que puedan ser tomadas por autores a futuro, los cuales buscan mejorar la realidad estudiada, pues las limitaciones del presente estudio radican en que solo se pudo determinar mediante la observación un estudio de la realidad, pudiendo corroborar la hipótesis inicial, lo que nos ayuda a comprender y encontrar la solución a la realidad problemática planteada, esto contribuirá a generar alternativas, las cuales serán viables a fin de poder mejorar el nivel de satisfacción y la calidad de atención odontológica.

Además de ello se encontró similitud, esto con respecto a los trabajos realizados por Chuquisaca V, Cacho C, esto conforme a que existe una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los pacientes, esto acentuándose más en dimensiones como la fiabilidad del servicio recibido, la capacidad de respuesta del personal encargado, la seguridad percibida por los pacientes, además de la empatía y aspectos tangibles, lo que coincide con los resultados obtenidos por la presente investigación.

Los resultados obtenidos por Rodríguez, mencionan que: el nivel de satisfacción de pacientes atendidos, fue desfavorable, lo que resulta diferente los resultados obtenidos por la presente investigación, sin embargo esto sucede debido a que

factores como la capacidad de respuesta o la misma empatía no son del todo favorables para los pacientes según la investigación de Rodríguez D.

La investigación estuvo limitada por el tamaño y características de la muestra utilizada, pues existieron limitaciones en la disponibilidad de información relevante sobre la satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos en el centro odontológico. La tesis resultó importante porque puede proporcionar información útil para mejorar la calidad de atención en el centro odontológico y mejorar la satisfacción de los pacientes, además puede ser importante para otros centros odontológicos que buscan mejorar su calidad de atención y satisfacción del paciente, pudiendo proporcionar información valiosa sobre las expectativas y necesidades de los pacientes en relación con la atención odontológica.

La investigación puede proporcionar información detallada sobre la satisfacción y calidad de atención en el centro odontológico, además de identificar las áreas en las que el centro odontológico se destaca y las áreas que necesitan mejoras.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se relacionó la satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica del centro odontológico Flores de Mórrope, encontrando una relación significativa entre las variables estudiadas.

Se determinó el nivel de la calidad de la atención, que se brinda a los pacientes que con lo que se concluye que los pacientes consideran al centro odontológico un lugar con buena calidad de atención.

Se relacionó los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes, siendo esta evidente, mostrando ser de importancia para que los pacientes puedan emitir una opinión al respecto.

Se relacionó la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes, existiendo un nivel moderado de asociación entre la fiabilidad manifestada por los pacientes y el nivel de satisfacción de los mismos.

Se relacionó la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes, siendo esta moderada en el presente estudio.

Se relacionó la seguridad y la satisfacción de los pacientes, siendo moderados los niveles encontrados.

Se relacionó la satisfacción del paciente y la de los pacientes, encontrando que los pacientes manifiestan una fuerte empatía por el servicio recibido, además del lugar de atención, pues se obtuvieron niveles moderados en la investigación.

Recomendaciones:

1. Se recomienda a la administración actual mantener los estándares y protocolos para relaciones humanas, incentivar a los trabajadores para mantener los estándares de servicio al cliente, teniendo en cuenta la importancia de convertir la atención en una experiencia agradable para el paciente, y considerando la importancia de los factores de influencia, brindando las herramientas adecuadas para poder desarrollarlas satisfactoriamente.
2. Mantener un constante monitoreo de los factores administrativos relacionados a la presentación del centro odontológico a los pacientes, desde la limpieza y estructura arquitectónica, señalización y áreas priorizadas, hasta la presentación personal de los trabajadores y sus uniformes, a fin de dar una buena impresión a los pacientes impactando positivamente en sus expectativas y posterior satisfacción con el servicio brindado.
3. Desarrollar un sistema para la planificación de actividades y retroalimentación, a fin de garantizar el cumplimiento oportuno de todas las actividades programadas y ofrecidas al público, además de tener información suficiente para conocer y acondicionar las mismas para la satisfacción del público.
4. Desarrollar un plan de capacitación de los trabajadores del Centro odontológico flores, enfatizando en habilidades blandas, como la humanización del personal con respecto a los pacientes además de la atención al público y empatía. Asimismo, realizar un sistema de evaluación que permita identificar a los trabajadores con mayor predisposición de ayudar a los pacientes y atender sus quejas y reclamos, permitiendo emitir incentivos y reconocimientos a los trabajadores que destaquen en esos factores, y permitiendo que estos compartan sus conocimientos y habilidades con sus compañeros menos capacitados en esos puntos.

VI. REFERENCIAS

1. OEA, Primera Cumbre de las Américas: Miami, Florida, EE.UU., 9 al 11 de diciembre de 1994. Internet. 1994. (Consultado 01 diciembre 2022). Disponible en: http://www.summit-americas.org/i_summit_sp.html
2. Soria J. Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en el Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen – Huancayo, 2019 (tesis de post grado). Huancayo: Universidad Peruana de los Andes; 2021. (Consultado 01 diciembre 2022). Disponible en: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2168/T037_20076286_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Ortega G, Rojas J, Vargas B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional (tesis de especialidad). Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. (Consultado 01 diciembre 2022). Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaL_oza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Fabián A, Podesta L, Ruíz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Internet. 2021. (Consultado 01 diciembre 2022). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100003
5. Gonzáles R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga M, Tijerina L. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Internet. 2019. (Consultado 01 diciembre 2022). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
6. Silva D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en las clínicas dentales UVM (tesis de pregrado). Viña del Mar: Universidad Viña del Mar; 2019. (Consultado 01 diciembre 2022). Disponible en: <https://repositorio.uvm.cl/bitstream/handle/20.500.12536/1717/Nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n%20de%20pacientes%20atendidos%20en%20las%20Cl%C3%A9nicas%20Dentales%20UVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

7. Chuquisaca X. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. Internet. 2020. (Consultado 01 diciembre 2022). Disponible en: <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/40>
8. Alfaro B. Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. Internet. 2021. (Consultado 01 diciembre 2022). Disponible en: <https://www.lamjol.info/index.php/CREACIENCIA/article/view/11821>
9. Lallico J. Calidad de la atención odontológica basado en intangibles de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018 (tesis de pregrado). Lima: Universidad Mayor de San Marcos; 2018 (Consultado 01 diciembre 2022). Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10151>
10. Espinoza D. El Impacto de la Calidad de Servicio en la Satisfacción del Paciente en la Clínica Dental del Sur Delgado en la Ciudad de Arequipa (tesis de pregrado). Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2018 (Consultado 01 diciembre 2022). Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_7b22da3b19343b862140eda46d73e97a/Details
11. Mitma N. Nivel de calidad de atención en la Clínica Odontológica Privada Nueva Sonrisa según las percepciones y expectativas del paciente, Lima (tesis de pre grado). Lima: Universidad Norbert Wiener; 2019 (Consultado 01 diciembre 2022). Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3231>
12. Vidalón G. Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Micro red José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho (tesis de pregrado). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019 (Consultado 01 diciembre 2022). Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10612/Vidalon_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Los%20resultados%20obtenidos%20para%20medir,Insatisfecho%20en%2011%2C1%25.
13. Rodríguez D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital referencial de Ferreñafe, 2017 (tesis de pregrado).

- Chiclayo: Universidad Señor de Sipán; 2018 (Consultado 01 diciembre 2022). Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4400>
14. Rentería J, Valiente Z. Calidad de atención a pacientes de un Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo, 2019 (tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2020 (Consultado 01 diciembre 2022). Disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2375>
15. Cacho C. Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental ART´C (tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2020 (Consultado 01 diciembre 2022). Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51657>
16. Hermida D. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N°2. Cuenca. 2014 (tesis de maestría). Cuenca: Universidad de Cuenca; 2015 (Consultado 12 diciembre 2022). Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21284>
17. Hernández L, León C, Miranda A. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Internet. 2021. (Consultado 12 diciembre 2022). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186#:~:text=Introducci%C3%B3n%3A%20La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario,calidad%20que%20demandan%20los%20usuarios>.
18. Sordo A. Cómo medir y mejorar la percepción de los clientes. Internet. 2021. (Consultado 12 diciembre 2022). Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/mejorar-percepcion-clientes>
19. Londoño P. Expectativas del cliente: 8 consejos clave para gestionarlas. Internet. 2021. (Consultado 12 diciembre 2022). Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/gestionar-las-expectativas-del-cliente>
20. Thompson I. Satisfacción del cliente. Internet. 2015. (Consultado 12 diciembre 2022). Disponible en: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
21. Dorsey M, Segall D, ROI of Customer Experience, 2020. Internet. 2020. (Consultado 12 diciembre 2022). Disponible en:

<https://success.qualtrics.com/rs/542-FMF->

[412/images/ROI%20of%20customer%20experience%202020.pdf](https://success.qualtrics.com/rs/542-FMF-412/images/ROI%20of%20customer%20experience%202020.pdf)

22. Padilla N. SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SERVICIOS SANITARIOS: EL CONSTRUCTO PSICOLÓGICO. Internet. 2019. (Consultado 12 diciembre 2022). Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/02/1049693/49-55.pdf>

23. Fuentes E. CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA POSTA DE SAN BARTOLOME EN EL AÑO 2017 (tesis de pregrado). Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019 (Consultado 12 diciembre 2022). Disponible en: <https://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3659/TESIS%20E DUARDO%20fuentesrivera%20rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

24. OMS. Calidad de atención. Internet. 2022. (Consultado 12 diciembre 2022). Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

25. Del Pino G. Tangible. Internet. 2017. (Consultado 13 diciembre 2022). Disponible en: <https://www.sdelsol.com/glosario/tangible/#:~:text=Son%20bienes%20tangibles%20aquellos%20que,ser%20observados%2C%20tocados%20o%20clasificados.>

26. Shuttleworth M. La definición de fiabilidad, como indica "The Free Dictionary" en inglés, es: "obtener el mismo resultado o uno compatible en diferentes experimentos clínicos o pruebas estadísticas". Internet. 2019. (Consultado 13 diciembre 2022). Disponible en: <https://explorable.com/es/definicion-de-fiabilidad>

27. Fuentes E. CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA POSTA DE SAN BARTOLOME EN EL AÑO 2017. (tesis de maestría). Lima: Universidad José Faustino Sánchez Carrión; 2019 (Consultado 14 diciembre 2022). Disponible en: <https://repositorio.unifsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3659>

28. OMS. Seguridad del paciente. Internet. 2019. (Consultado 14 diciembre 2022). Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/patient-safety#tab=tab_1

29. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Internet. 2014. (Consultado 14 diciembre 2022). Disponible en:

http://www.scielo.org/bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes.

30. OMS. Servicios sanitarios de calidad. Internet. 2020. (Consultado 14 diciembre 2022). Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20calidad%3F,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios.>

31. Carneiro F, Santana K, Moraes M. Prácticas del cuidar en Enfermería para la promoción del confort. Internet. 2014. (Consultado 14 diciembre 2022). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962014000100014#:~:text=Confort%20est%C3%A1%20asociado%20a%20un,obtenci%C3%B3n%20de%20la%20salud%20ideal.

32. Sánchez D. Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud. Internet. 2017. (Consultado 14 diciembre 2022). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4577/457749297021/html/>

33. Montse O, Viñas J. La empatía médica, ¿nace o se hace? Evolución de la empatía en estudiantes de medicina. Internet. 2014. (Consultado 14 diciembre 2022). Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-empatia-medica-nace-o-S021265671500058X#:~:text=La%20empat%C3%ADa%20se%20considera%20una,como%20sus%20perspectivas%20y%20experiencias.>

34. Astorga I, Alemán L. ¿Cómo se construye un hospital? 4 claves para la infraestructura en salud. Internet. 2021. (Consultado 14 diciembre 2022). Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/infraestructura-en-salud/>

35. Monje C. Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Internet. 2011. (Consultado 14 diciembre 2022). Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

VII. ANEXOS

CARTA DE PRESENTACIÓN



Pimentel, 2022

Srta.

Melissa Yoseli Flores Becerra
Centro Odontológico Flores de Morrope
Morrope - Ciudad.

Asunto: Presento a la Srta.(s) CAROLAY BRILLID GARCIA REYES estudiantes de Estomatología para elaborar el desarrollo de su Tesis denominada: **NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN PACIENTES ATENDIDOS DEL CENTRO ODONTOLÓGICO FLORES DE MORROPE, 2021**

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo, a nombre de la Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias de la Salud y a la vez presentar a la estudiante: **CAROLAY BRILLID GARCIA REYES** CON DNI: 72793510 Código universitario: 2162800942 del X ciclo quien se encuentra apto para ejecutar su Tesis denominada: **NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN ATENDIDOS DEL CENTRO ODONTOLÓGICO FLORES DE MORROPE, 2021**

Esta actividad académica esta consignada en el plan de estudios y tiene la finalidad de que el estudiante corrobore los conocimientos adquiridos a la fecha, en escenarios del entorno laboral relacionado con su especialidad. Para ello, solicitamos su autorización, a fin de que se le brinde las facilidades necesarias dentro de su institución y en coordinación con su persona para la aplicación de encuestas virtuales en referencia al tema.

En espera de su atención a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Cordialmente,

Paola La Serna Solari
Directora (e) Escuela de Estomatología

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**Anexo 2: ALFA DE CRONBACH PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Encuestados	ITEMS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
E1	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5
E2	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
E3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5
E4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5
E5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5
E6	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4
E7	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E8	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
E9	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
E10	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
E11	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
E12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E14	5	4	5	5	2	5	5	4	4	4	5	5
E15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E16	4	4	3	4	2	4	4	4	2	5	4	4
E17	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
E18	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3
E19	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
E20	4	4	5	3	2	4	4	3	3	5	4	4
E21	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5
E22	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
E23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
E26	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E27	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4
E28	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5
E29	4	4	4	3	4	4	4	4	1	5	4	4
E30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
Varianza	0.51	0.25	0.38	0.45	1.54	0.37	0.31	0.57	0.9	0.14	0.22	0.3
Sumatoria de Varianzas	5.933333333											
Varianza de suma de Items	29.12888889											

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α :	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.87
k:	Número de ítems del instrumento	→	12
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	5.93
S_t^2 :	Varianza total del instrumento.	→	29.1

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.87 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

Tabla 1: Prueba de fiabilidad alfa de Cronbach para el instrumento que mide la satisfacción del paciente

Estadísticos de fiabilidad de satisfacción del paciente	
Alfa de Cronbach 0.87	N de elementos 12

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 1 el resultado obtenido fue de 0.87, valor que reveló una excelente confiabilidad del instrumento utilizado para medir la satisfacción del paciente en la atención odontológica.

**ANEXO 3: ALFA DE CRONBACH PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA**

Encuestado s	ITEMS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
E1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E2	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
E3	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5
E6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
E7	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E8	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
E11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E16	4	4	3	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	2	4
E17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E18	2	4	3	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4
E19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
E21	4	4	5	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4
E22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E26	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E28	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
E29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Varianza	0.82	0.38	0.53	0.31	0.38	0.98	0.32	0.22	0.32	0.45	0.24	0.31	0.32	0.68	0.38
Sumatoria de Varianzas	6.623453578														
Varianza de suma de Items	53.84888889														

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α :	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.94
k:	Número de ítems del instrumento	→	15
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	6.62
S_t^2 :	Varianza total del instrumento.	→	53.8

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.94 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

Tabla 15: Prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach para el instrumento que mide la calidad de atención odontológica.

Estadísticos de fiabilidad de calidad de atención	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.93	15

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 2 el resultado obtenido fue de 0.93, valor que reveló una excelente confiabilidad del instrumento utilizado para medir la calidad de atención odontológica.

**ANEXO 4: INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA
CUESTIONARIO**

Estimados pacientes del Centro de Salud Flores de Morrope. Reciban un saludo especial y agradezco desde ya el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la calidad de atención que se brinda a los usuarios el centro. A fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención de los usuarios.

Sus respuestas son **estrictamente confidenciales y anónimas.**

Muchas gracias.

Leyenda:

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.

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE		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 bien presentable (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 odontológico cuenta con servicios higiénicos para discapacitados					
6	El centro odontológico cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismos, incendio)					
7	El centro de salud cuenta con 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 de llegada					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro es adecuada					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones					
12	La farmacia del centro cuenta con medicamentos que receta el dentista					
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
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 odontológico					
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					
	EMPATÍA	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					
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					

ANEXO 5: INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

CUESTIONARIO

Estimados pacientes del Centro de Salud Flores de Morrope. 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 brinda en el centro. A fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención de los usuarios.

Sus respuestas son **estrictamente confidenciales y anónimas**.

Muchas gracias.

Leyenda:

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.

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE		Escala				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo					
2	El dentista le brindó seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnóstico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	Se siente cómodo(a) cuando le atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido(a) en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va a seguir el tratamiento					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio del centro odontológico cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted cumple con acudir a sus citas					
17	Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro odontológico					
18	Usted trata con respeto al dentista					
19	Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted se encuentra motivado por la atención recibida					

ANEXO 6: RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS

Calidad	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
E1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E2	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
E3	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5
E6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
E7	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E8	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
E11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E16	4	4	3	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	2	4
E17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E18	2	4	3	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4
E19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
E21	4	4	5	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4
E22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E26	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E28	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
E29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E31	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
E32	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E33	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
E34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E36	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E38	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
E39	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

E41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E43	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E44	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
E45	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E47	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
E48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E49	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	4
E50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
E55	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E56	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5
E57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E58	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E60	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
E61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E62	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E63	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E64	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
E65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E66	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
E67	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E69	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E72	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
E73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E74	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
E75	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
E76	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
E77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E78	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3
E79	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
E80	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4

Satisfacción	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
E1	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5
E2	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
E3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5
E4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5
E5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5
E6	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4
E7	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E8	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
E9	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
E10	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
E11	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
E12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E14	5	4	5	5	2	5	5	4	4	4	5	5
E15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E16	4	4	3	4	2	4	4	4	2	5	4	4
E17	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
E18	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3
E19	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
E20	4	4	5	3	2	4	4	3	3	5	4	4
E21	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5
E22	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
E23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
E26	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E27	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4
E28	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5
E29	4	4	4	3	4	4	4	4	1	5	4	4
E30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
E31	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4
E32	4	5	5	4	2	4	5	5	4	5	4	5
E33	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5
E34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E37	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E38	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4
E39	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4
E40	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
E41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E42	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5

E43	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E44	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
E45	5	5	5	4	2	4	5	5	4	5	5	4
E46	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
E47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E48	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
E49	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5
E50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E51	5	5	5	4	3	5	5	4	3	4	5	5
E52	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E53	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E54	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
E55	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E56	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5
E57	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
E58	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
E59	5	4	2	4	5	5	5	5	4	5	5	4
E60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E62	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4
E63	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
E64	1	2	2	2	3	1	1	5	5	5	5	5
E65	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
E66	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
E67	4	5	4	5	2	5	4	5	5	5	4	4
E68	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4
E69	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
E70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E71	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
E72	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
E73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E74	4	4	4	5	3	5	5	3	3	5	5	5
E75	3	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4
E76	5	5	5	4	2	4	5	5	4	5	4	4
E77	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	5	5
E78	4	5	5	4	4	4	4	5	2	4	3	4
E79	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
E80	5	4	4	5	3	5	5	3	3	4	4	4

ANEXO 7: MATRIZ DE VALIDACIÓN

CUESTIONARIO:

VARIABLE(S)	DIMENSIÓN	PREGUNTA O INDICADOR A EVALUAR		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES O CONSIDERACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LAS OPCIONES DE RESPUESTA			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SATI SFAC CIÓN DEL PACI ENTE	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido	1. Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo								
		Seguridad	2. El dentista le brindó seguridad al momento de la atención								
		Precisión del Diagnóstico	3. El dentista fue claro con el diagnóstico								
	Validez	Atención Correcta	4. Cree usted que el consultorio del centro odontológico cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental								

		Eficiencia	5. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera						
		Calidez	6. Usted percibió que la atención recibida fue con calidad						
		Satisfacción	7. Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista						
	Lealtad	Compromiso del Usuario	8. Usted cumple con acudir a sus citas						
		Participación Activa	9. Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro odontológico						
		Respeto	10. Usted trata con respeto al dentista						
		Limitaciones	11. Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental						
		Motivación	12. Usted se encuentra motivado por la atención recibida						
CALIDAD DE ATENCIÓN	Elementos tangibles	Estado físico, ventilación y limpieza de las instalaciones	1. El consultorio dental del centro de salud es agradable, y tiene adecuada ventilación y limpieza						

	Presentación personal de empleados	2. El personal de salud del centro suele estar bien presentable (tienen uniforme limpio y buena imagen)							
	Materiales de comunicación	3. El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)							
	Señalización y área exclusiva	4. El centro odontológico cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismos, incendio)							
Fiabilidad	Cumplimiento de servicios programados	5. La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos							
	Resolución de problemas	6. Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones							
Capacidad de Respuesta	Disposición para atender preguntas	7. Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara							
	Agilidad de trabajo para la atención inmediata	8. Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes							

		para prevenir enfermedades dentales							
Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	9. Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios							
	Cumplimiento de medidas de seguridad	10. 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)							
	Capacidades necesarias	11. Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes							
Empatía	Amabilidad en el trato	12. El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido							
	Comprensión de las necesidades de los pacientes	13. Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia y respeta tu privacidad							
	Horarios adecuados	14. Consideras que los horarios de atención							

			proporcionados por el centro de salud se adecúan a las necesidades de las personas						
		Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	15. Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes						

ANEXO 8. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de encuesta

OBJETIVO: Identificar el nivel de calidad de atención odontológica y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope en el año 2021.

DIRIGIDO A:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN: (Marque con X donde corresponda)

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 9. CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento hago constar que he revisado el instrumento de medición correspondiente al trabajo de investigación para relacionar la satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica del centro odontológico Flores de Mórrope en el año 2021, como parte de la investigación titulada: “Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021”, para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista de la estudiante:

García Reyes Carolay Brillid

Concluyo que el instrumento presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio

Doy fe de lo expuesto.

Chiclayo, de de 2021.

Nombres y Apellidos del Experto
Grado Académico
Número de colegiatura
Sello y firma

ANEXO 10

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021.

VARIABLE(S)	DIMENSIÓN	PREGUNTA O INDICADOR A EVALUAR		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES O CONSIDERACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LAS OPCIONES DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido	1. Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo	X		X		X		
		Seguridad	2. El dentista le brindó seguridad al momento de la atención	X		X		X		
		Precisión del Diagnóstico	3. El dentista fue claro con el diagnóstico	X		X		X		
	Validez	Atención Correcta	4. Cree usted que el consultorio del centro odontológico cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental	X		X		X		

		Eficiencia	5. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera	X		X		X		
		Calidez	6. Usted percibió que la atención recibida fue con calidad	X		X		X		
		Satisfacción	7. Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista	X		X		X		
	Lealtad	Compromiso del Usuario	8. Usted cumple con acudir a sus citas	X		X		X		
		Participación Activa	9. Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro odontológico	X		X		X		
		Respeto	10. Usted trata con respeto al dentista	X		X		X		
		Limitaciones	11. Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental	X		X		X		
		Motivación	12. Usted se encuentra motivado por la atención recibida	X		X		X		
CALIDAD DE ATENCIÓN	Elementos tangibles	Estado físico, ventilación y limpieza de las instalaciones	1. El consultorio dental del centro de salud es agradable, y tiene adecuada ventilación y limpieza	X		X		X		
		Presentación personal de empleados	2. El personal de salud del centro suele estar bien presentable (tienen uniforme limpio y buena imagen)	X		X		X		

	Materiales de comunicación	3. El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)	X		X		X		
	Señalización y área exclusiva	4. El centro odontológico cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismos, incendio)	X		X		X		
Fiabilidad	Cumplimiento de servicios programados	5. La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos	X		X		X		
	Resolución de problemas	6. Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones	X		X		X		
Capacidad de Respuesta	Disposición para atender preguntas	7. Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara	X		X		X		
	Agilidad de trabajo para la atención inmediata	8. Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales	X		X		X		
Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	9. Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios	X		X		X		

	Cumplimiento de medidas de seguridad	10. 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)	X		X		X		
	Capacidades necesarias	11. Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes	X		X		X		
Empatía	Amabilidad en el trato	12. El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido	X		X		X		
	Comprensión de las necesidades de los pacientes	13. Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia y respeta tu privacidad	X		X		X		
	Horarios adecuados	14. Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecúan a las necesidades de las personas	X		X		X		
	Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	15. Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes	X		X		X		

ANEXO 11. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de encuesta

OBJETIVO: Identificar el nivel de calidad de atención odontológica y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope en el año 2021.

DIRIGIDO A:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Espinoza Plaza José José

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en Estomatología

VALORACIÓN: (Marque con X donde corresponda)

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------



Mtro. C.D. José J. Espinoza Plaza
MAESTRO ESTOMATOLOGÍA
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 23500

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 3. CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento hago constar que he revisado el instrumento de medición correspondiente al trabajo de investigación para relacionar la satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica del centro odontológico Flores de Mórrope en el año 2021, como parte de la investigación titulada: “Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021”, para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista de la estudiante:

García Reyes Carolay Brillid

Concluyo que el instrumento presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio

Doy fe de lo expuesto.



Nombres y Apellidos del Experto
Grado Académico
Número de colegiatura
Sello y firma

Chiclayo, 19 de Octubre de 2021.

ANEXO 12

II. MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021.

	DIMENSIÓN	PREGUNTA O INDICADOR A EVALUAR		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES O CONSIDERACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LAS OPCIONES DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido	1. Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo	X		X		X		
		Seguridad	2. El dentista le brindó seguridad al momento de la atención	X		X		X		
		Precisión del Diagnóstico	3. El dentista fue claro con el diagnóstico	X		X		X		
	Validez	Atención Correcta	4. Cree usted que el consultorio del centro odontológico cuenta con	X		X		X		

			materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental						
		Eficiencia	5. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera	X		X		X	
		Calidez	6. Usted percibió que la atención recibida fue con calidad	X		X		X	
		Satisfacción	7. Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista	X		X		X	
	Lealtad	Compromiso del Usuario	8. Usted cumple con acudir a sus citas	X		X		X	
		Participación Activa	9. Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro odontológico	X		X		X	
		Respeto	10. Usted trata con respeto al dentista	X		X		X	
		Limitaciones	11. Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental	X		X		X	
		Motivación	12. Usted se encuentra motivado por la atención recibida	X		X		X	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Elementos tangibles	Estado físico, ventilación y limpieza de las instalaciones	1. El consultorio dental del centro de salud es agradable, y tiene adecuada ventilación y limpieza	X		X		X	

	Presentación personal de empleados	2. El personal de salud del centro suele estar bien presentable (tienen uniforme limpio y buena imagen)	X		X		X	
	Materiales de comunicación	3. El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)	X		X		X	
	Señalización y área exclusiva	4. El centro odontológico cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismos, incendio)	X		X		X	
Fiabilidad	Cumplimiento de servicios programados	5. La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos	X		X		X	
	Resolución de problemas	6. Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones	X		X		X	
Capacidad de Respuesta	Disposición para atender preguntas	7. Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara	X		X		X	
	Agilidad de trabajo para la atención inmediata	8. Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales	X		X		X	

Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	9. Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios	X		X		X	
	Cumplimiento de medidas de seguridad	10. 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)	X		X		X	
	Capacidades necesarias	11. Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes	X		X		X	
Empatía	Amabilidad en el trato	12. El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido	X		X		X	
	Comprensión de las necesidades de los pacientes	13. Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia y respeta tu privacidad	X		X		X	
	Horarios adecuados	14. Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecúan a las necesidades de las personas	X		X		X	

	Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	15. Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes	X		X		X		
--	--	--	---	--	---	--	---	--	--

VIII. ANEXO 13. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de encuesta

OBJETIVO: Identificar el nivel de calidad de atención odontológica y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope en el año 2021.

DIRIGIDO A:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

LA SERNA SOLARI PAOLA BEATRIZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTORA

VALORACIÓN: (Marque con X donde corresponda)

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



Paola Beatriz La Serna Solari

COP 09555

ANEXO 14. CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento hago constar que he revisado el instrumento de medición correspondiente al trabajo de investigación para relacionar la satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica del centro odontológico Flores de Mórrope en el año 2021, como parte de la investigación titulada: "Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021", para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista de la estudiante: **García Reyes Carolay Brillid**

Concluyo que el instrumento presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio
Doy fe de lo expuesto.

Chiclayo, 19 de octubre del
2021.



Paola Beatriz La Serna
Solari Doctora
COP 09555

ANEXO 15

I. MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021.

	DIMENSIÓN	PREGUNTA O INDICADOR A EVALUAR		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES O CONSIDERACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LAS OPCIONES DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATI SFAC CIÓN DEL PACI ENTE	Confiable	Cumplimiento del servicio prometido	1. Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo	X		X		X		
		Seguridad	2. El dentista le brindó seguridad al momento de la atención	X		X		X		
		Precisión del Diagnóstico	3. El dentista fue claro con el diagnóstico	X		X		X		
	Validez	Atención Correcta	4. Cree usted que el consultorio del centro odontológico cuenta con	X		X		X		

			materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental						
		Eficiencia	5. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera	X		X		X	
		Calidez	6. Usted percibió que la atención recibida fue con calidad	X		X		X	
		Satisfacción	7. Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista	X		X		X	
	Lealtad	Compromiso del Usuario	8. Usted cumple con acudir a sus citas	X		X		X	
		Participación Activa	9. Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro odontológico	X		X		X	
		Respeto	10. Usted trata con respeto al dentista	X		X		X	
		Limitaciones	11. Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental	X		X		X	
		Motivación	12. Usted se encuentra motivado por la atención recibida	X		X		X	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Elementos tangibles	Estado físico, ventilación y limpieza de las instalaciones	1. El consultorio dental del centro de salud es agradable, y tiene adecuada ventilación y limpieza	X		X		X	

	Presentación personal de empleados	2. El personal de salud del centro suele estar bien presentable (tienen uniforme limpio y buena imagen)	X		X		X		
	Materiales de comunicación	3. El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)	X		X		X		
	Señalización y área exclusiva	4. El centro odontológico cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismos, incendio)	X		X		X		
Fiabilidad	Cumplimiento de servicios programados	5. La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos	X		X		X		
	Resolución de problemas	6. Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones	X		X		X		
Capacidad de Respuesta	Disposición para atender preguntas	7. Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara	X		X		X		
	Agilidad de trabajo para la atención inmediata	8. Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales	X		X		X		

Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	9. Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios	X		X		X	
	Cumplimiento de medidas de seguridad	10. 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)	X		X		X	
	Capacidades necesarias	11. Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes	X		X		X	
Empatía	Amabilidad en el trato	12. El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido	X		X		X	
	Comprensión de las necesidades de los pacientes	13. Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia y respeta tu privacidad	X		X		X	
	Horarios adecuados	14. Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecúan a las necesidades de las personas	X		X		X	

	Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	15. Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes	X		X		X		
--	--	--	---	--	---	--	---	--	--

IX. ANEXO 16. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de encuesta

OBJETIVO: Identificar el nivel de calidad de atención odontológica y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope en el año 2021.

DIRIGIDO A:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

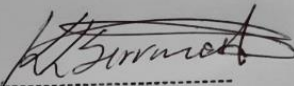
_____ **KAREN LIETH SERRANO ARRACO** _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

_____ **MAGISTER EN ESTOMATOLOGIA - ESPECIALISTA EN
ODONTOPEDIATRIA**

VALORACIÓN: (Marque con X donde corresponda)

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
-----------------	-------------	--------------	-------------	-----------------



Mg. CD Karen L. Serrano Arrasco
CIRUJANA DENTISTA COP. 31616
ODONTOPEDIATRA - RNE. 3057

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 17. CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento hago constar que he revisado el instrumento de medición correspondiente al trabajo de investigación para relacionar la satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica del centro odontológico Flores de Mórrope en el año 2021, como parte de la investigación titulada: “Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021”, para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista de la estudiante:

García Reyes Carolay Brillid

Concluyo que el instrumento presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio Doy fe de lo expuesto.



Nombres y Apellidos del Experto
Grado Académico
Número de colegiatura
Sello y firma

ANEXO 18

II. MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021

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

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE		Escala				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo					
...						

LEYENDA:

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

CUESTIONARIO:

	DIMENSIÓN	PREGUNTA O INDICADOR A EVALUAR		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES O CONSIDERACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LAS OPCIONES DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido	1. Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo	X		X		X		
		Seguridad	2. El dentista le brindó seguridad al momento de la atención	X		X		X		
		Precisión del Diagnóstico	3. El dentista fue claro con el diagnóstico	X		X		X		
	Validez	Atención Correcta	4. Cree usted que el consultorio del centro odontológico cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental	X		X		X		
		Eficiencia	5. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera	X		X		X		

		Calidez	6. Usted percibió que la atención recibida fue con calidad	X		X		X	
		Satisfacción	7. Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista	X		X		X	
	Lealtad	Compromiso del Usuario	8. Usted cumple con acudir a sus citas	X		X		X	
		Participación Activa	9. Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro odontológico	X		X		X	
		Respeto	10. Usted trata con respeto al dentista	X		X		X	
		Limitaciones	11. Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental	X		X		X	
		Motivación	12. Usted se encuentra motivado por la atención recibida	X		X		X	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Elementos tangibles	Estado físico, ventilación y limpieza de las instalaciones	1. El consultorio dental del centro de salud es agradable, y tiene adecuada ventilación y limpieza	X		X		X	
		Presentación personal de empleados	2. El personal de salud del centro suele estar bien presentable (tienen uniforme limpio y buena imagen)	X		X		X	

	Materiales de comunicación	3. El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)	X		X		X	
	Señalización y área exclusiva	4. El centro odontológico cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismos, incendio)	X		X		X	
Fiabilidad	Cumplimiento de servicios programados	5. La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos	X		X		X	
	Resolución de problemas	6. Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones	X		X		X	
Capacidad de Respuesta	Disposición para atender preguntas	7. Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara	X		X		X	
	Agilidad de trabajo para la atención inmediata	8. Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales	X		X		X	
Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	9. Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios	X		X		X	

	Cumplimiento de medidas de seguridad	10. 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)	X		X		X	
	Capacidades necesarias	11. Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes	X		X		X	
Empatía	Amabilidad en el trato	12. El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido	X		X		X	
	Comprensión de las necesidades de los pacientes	13. Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia y respeta tu privacidad	X		X		X	
	Horarios adecuados	14. Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecúan a las necesidades de las personas	X		X		X	
	Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	15. Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes	X		X		X	

X. ANEXO 19 VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de encuesta

OBJETIVO: Relacionar la calidad de atención odontológica y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021.

DIRIGIDO A:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Portocarrero Mondragón, Juan Pablo GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro

VALORACIÓN: (Marque con X donde corresponda)

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



ANEXO 20. CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento se hace constar que se ha revisado el instrumento de medición correspondiente al trabajo de investigación para relacionar la satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica del centro odontológico Flores de Mórrope en el año 2021, como parte de la investigación titulada: “Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021”, de la estudiante: **García Reyes, Carolay Brillid**

Por lo cual se concluye, que el instrumento presenta validez basada en el contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio.

Chiclayo, 21 de octubre de 2021.



Juan Pablo Portocarrero Mondragón
Maestro
28095

ANEXO 2. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de encuesta

OBJETIVO: Identificar el nivel de calidad de atención odontológica y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico Flores de Mórrope en el año 2021.

DIRIGIDO A:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Cachay Chonlón Eilleen Sheyla

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestra en Estomatología.

VALORACIÓN: (Marque con X donde corresponda)

<input checked="" type="checkbox"/> Muy Alto	<input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Medio	<input type="checkbox"/> Bajo	<input type="checkbox"/> Muy Bajo
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

[Firma]
FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 3. CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento hago constar que he revisado el instrumento de medición correspondiente al trabajo de investigación para relacionar la satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica del centro odontológico Flores de Mórrope en el año 2021, como parte de la investigación titulada: "Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del Centro Odontológico Flores de Mórrope, 2021", para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista de la estudiante:

García Reyes Carolay Brillid

Concluyo que el instrumento presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio Doy fe de lo expuesto.

[Firma]

Chiclayo, de *10/11* de 2021.

Eilleen Sheyla Cachay Chonlón
Maestra en Estomatología
38241

