



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA EN LOS PACIENTES DEL CENTRO DE
SALUD “EL PROGRESO”, DISTRITO DE CHIMBOTE,
PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH,
AÑO 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA**

AUTORA

**MORACHIMO LOSTAUNAU, VALERY NICOLE
ORCID: 0000-0003-0713-2726**

ASESORA

**ANGELES GARCIA, KAREN MILENA
ORCID: 0000-0002-2441-6882**

**CHIMBOTE – PERÚ
2023**



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

ACTA N° 0072-113-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **11:20** horas del día **25** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ODONTOLOGÍA**, conformado por:

REYES VARGAS AUGUSTO ENRIQUE Presidente
ROJAS BARRIOS JOSE LUIS Miembro
TRAVEZAN MOREYRA MIGUEL ANGEL Miembro
Mgtr. ANGELES GARCIA KAREN MILENA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD "EL PROGRESO", DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, AÑO 2021**

Presentada Por :

(0110171006) **MORACHIMO LOSTAUNAU VALERY NICOLE**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TITULO PROFESIONAL** de **Cirujano Dentista**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

REYES VARGAS AUGUSTO ENRIQUE
Presidente

ROJAS BARRIOS JOSE LUIS
Miembro

TRAVEZAN MOREYRA MIGUEL ANGEL
Miembro

Mgtr. ANGELES GARCIA KAREN MILENA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD "EL PROGRESO", DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, AÑO 2021 Del (de la) estudiante MORACHIMO LOSTAUNAU VALERY NICOLE, asesorado por ANGELES GARCIA KAREN MILENA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 9% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 10 de Febrero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por brindarme la oportunidad de llegar hasta este momento muy importante de mi formación profesional

A mis queridos padres Morachimo Roberth, Lostaunau Susana y mis abuelos que se encuentran en el cielo, son la más grande motivación en mis años de estudios, demostrándome siempre que debo de perseguir mis sueños por más difícil que sea el camino.

También lo dedico a mi hermano Morachimo Diego a quien, amo y quiero mucho por haber estado conmigo en los momentos más bajos y me dio su aliento para poder seguir delante así mismo poder culminar mi carrera, a mi tutor por estar siempre apoyándome a elegir la manera correcta en la elección de mi trabajo, por sus horas brindadas y por esa característica de motivar a no rendirnos, por la paciencia, revisiones y correcciones.

Agradecimiento

A Dios por cuidarme,
guiarme y permitir que
logre uno de mis
objetivos.

A mi familia por su apoyo
incansable para que pueda
culminar exitosamente mi
carrera profesional.

A mis profesores y amigos,
por su apoyo incondicional
que hoy pueda ser quien
soy.

Índice General

Jurado.....	II
Reporte de Turnitin.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice General.....	VI
Lista de Tablas.....	VII
Lista de Figuras.....	VIII
Resumen.....	IX
Abstract.....	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.2. Bases Teóricas.....	8
2.3. Hipótesis.....	17
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Población y muestra.....	19
3.3. Variables. Definición y operacionalización.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	23
3.5. Método de análisis de datos.....	24
3.6. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	26
4.1. Resultados.....	26
4.2. Discusión.....	33
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
ANEXOS.....	45
Anexo 01 Matriz de consistencia.....	47
Anexo 02 Instrumento de recolección de información.....	50
Anexo 03 Validez del instrumento.....	54
Anexo 04 Confiabilidad del instrumento.....	67
Anexo 05 Formato de Consentimiento informado.....	68
Anexo 06 Documento de aprobación para la recolección de la información.....	69
Anexo 07 Evidencias de ejecución (Declaración jurada, base de datos).....	70

Lista de Tablas

Tabla 1.- Relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, Año 2021	25
Tabla 2.- Nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021	26
Tabla 3.- Nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según sexo.....	27
Tabla 4.- Nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según edad	28
Tabla 5.- Calidad de atención odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021	29
Tabla 6.- Calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según sexo.....	30
Tabla 7.- Calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según edad	31

Lista de Figuras

Figura 1.- Relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, Año 2021.....	25
Figura 2.- Nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021	26
Figura 3.- Nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según sexo.....	27
Figura 4.- Nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según edad	28
Figura 5.- Calidad de atención odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021	29
Figura 6.- Calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según sexo.....	30
Figura 7.- Calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según edad	31

Resumen

La presente investigación realizada para optar el título profesional de Cirujano Dentista de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, **titulada**, Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, año 2021, planteó como **objetivo**, determinar la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, año 2021. **La metodología** fue de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y analítico, de nivel relacional y diseño no experimental. La población estuvo compuesta por 57 pacientes que acudieron al Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash y la muestra estuvo conformada por 50 pacientes. Se utilizó la técnica de encuesta mediante dos cuestionarios, para hallar el nivel de satisfacción y calidad en atención odontológica. Se obtuvo como **resultados**: Se observa diferencia estadísticamente significativa $p=0,000$ interpretándose que existe relación entre las variables; donde la mayoría percibía un nivel ni satisfecho ni insatisfecho en la atención odontológica con un 82% (41); además la mayoría encontraba regular calidad de atención odontológica con un 74% (37); no existe relación entre sexo y edad con satisfacción odontológica, de igual manera no existe relación entre sexo y edad con calidad de atención odontológica. Al finalizar la investigación se concluye que, **existe** relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, año 2021.

Palabras claves: Atención odontológica, Calidad, Satisfacción.

Abstract

The present research carried out to obtain the professional title of Dental Surgeon from the Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, entitled level of satisfaction and quality of dental care in patients of the "El Progreso" post, district of Chimbote, province of Santa, department of Áncash, year 2021, set the objective of determining the relationship between the level of satisfaction and quality of dental care in the patients of the "El Progreso" post, district of Chimbote, province of Santa, department of Áncash, year 2022. The methodology was quantitative, observational, prospective, transversal and analytical, with a relational level and non-experimental design. The population was made up of 57 patients from the "El Progreso" post, District of Chimbote, Province of Santa, Department of Ancash and the sample was made up of 50 patients. The survey technique was used through two questionnaires to find the level of satisfaction and quality in dental care. The results were obtained: A statistically significant difference was observed $p=0.000$, interpreting that there is a relationship between the variables; where the majority perceived a level neither satisfied nor dissatisfied in dental care with 82% (41); Furthermore, the majority found the quality of dental care to be fair with 74% (37); There is no relationship between sex and age with dental satisfaction, in the same way there is no relationship between sex and age with quality of dental care. At the end of the investigation, it is concluded that there is a relationship between the level of satisfaction and quality of dental care in the patients of the "El Progreso" post, district of Chimbote, province of Santa, department of Áncash, year 2021.

Keywords: Dental care, Quality, Satisfaction.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente a nivel mundial muchas personas tienen quejas respecto a la atención odontológica, ya sea por errores, actitudes, tratamientos, características del servicio, tiempo de citas, entre otros; estos problemas o quejas, hacen que los pacientes discontinúen sus tratamientos; por ello el grado de satisfacción de los pacientes debe plantearse como una estrategia de continuidad de tratamientos, con el fin de tener una atención buena. Viendo estos problemas, el personal de salud dental ha demostrado mayor interés sobre la satisfacción de los pacientes en el día a día, constituyendo un factor importante para la mejora en la atención odontológica.¹ Esta problemática también repercute a nivel nacional, por eso, el Ministerio de Salud (MINSA) implementó diferentes medidas con la finalidad de proteger la dignidad personal promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes del país²; siendo un punto principal la satisfacción del usuario o paciente, en sus demandas y expectativas para establecer un estándar o indicador de calidad de atención.³ La satisfacción del usuario respecto a la calidad de los servicios de salud es un tema complejo pues está relacionado a factores como edad, ingresos, educación, entre otros. Siendo actualmente un factor importante para generar planes de gestión en las instituciones de salud.⁴

Si bien, el odontólogo adquiere nuevos conocimientos, procedimientos, tecnología y técnicas para solucionar y prevenir problemas de salud oral en las personas, no suele poner énfasis en saber si los pacientes tuvieron buenas experiencias respecto a las necesidades que requerían; por ello gran cantidad de personas prefieren el servicio privado dejando de lado la atención que brindan las instituciones del estado, debido a esto, el sector privado tiene una competencia por pacientes, especialmente basando su atención al cliente en el éxito de su empresa.⁴

Además, a partir de la medición e identificación de calidad y satisfacción de atención odontológica permitirá que las instituciones de salud oral puedan lograr una ventaja sobre la competencia, brindando mejores servicios y estrategias.¹

A nivel mundial se realizaron estudios sobre el tema tratado, como el desarrollado por Gonzales R et cols.⁵ (México, 2019) en su trabajo sobre calidad en la atención odontológica desde la satisfacción del usuario en la Ciudad de México, concluyendo que la calidad en la atención odontológica desde la satisfacción del usuario está determinada por el tiempo de explicación y el buen trato; otro estudio desarrollado

por Chungara C.⁶ (Bolivia, 2014), en su trabajo de satisfacción del usuario en la calidad de atención odontológica, concluyó que los usuarios tendrán buena satisfacción cuando tengan solución a su problema y buen trato. A nivel nacional también se encuentran estudios sobre el tema, como el desarrollado por Soria J.⁷ (Huancayo, 2021), encontrando que el 59,21% de su población encontró buena calidad de atención odontológica además el 63,2% estuvo satisfecho con la atención odontológica.

Por consiguiente, se procede a formular el problema general de investigación que tiene el siguiente enunciado: ¿Cuál es la relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención Odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2021?

De igual manera como problemas específicos se plantean:

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según sexo?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según edad?
4. ¿Cuál es la calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021?
5. ¿Cuál es la calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según sexo?
6. ¿Cuál es la calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según edad?

Esta investigación se justifica por relevancia social, ya que, los profesionales conocerán que deben mejorar para satisfacer a los pacientes y mejorar en calidad de atención odontológica, se justifica teóricamente, ya que se conoció que puntos se deben tener en cuenta para saber sobre satisfacción en atención odontológica; además se justificó de forma práctica ya que el estudio servirá como antecedente.

En referencia a la formulación de los objetivos, se plantea como finalidad general: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, Año 2021. Y como objetivos específicos:

1. Determinar el nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021.
2. Determinar el nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según sexo.
3. Determinar el nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según edad.
4. Determinar la calidad de atención odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021.
5. Determinar la calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según sexo.
6. Determinar la calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según edad.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Espino R.⁸ (2021). Realizó la investigación titulada “Nivel de Satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Sur gestión 2019”. Planteo como **objetivo** evaluar el Nivel de Satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Sur gestión 2019. La **Metodología fue** un estudio prospectivo descriptivo sobre una muestra de 327 personas, y además se utilizó una encuesta SERVQUAL simplificada, apta para consultas externas, desarrollada en una escala Likert con niveles de opinión mala, buena y muy buena. 22 preguntas para medir 4 dimensiones de la satisfacción del usuario. Se **concluye** que, la satisfacción del usuario está inversamente relacionada con el tratamiento, la resolución de problemas y las habilidades técnicas profesionales más que con la infraestructura (tangibilidad) o el tiempo de espera, y tiempos de espera más prolongados se asocian con una menor satisfacción.

Noriega M.⁹ (2021). Realizó la investigación **titulada** “Influencia del nivel de calidad de atención odontológica sobre la satisfacción del paciente en la atención odontológica en la parroquia la merced del cantón Ambato”. Planteó como **objetivo** identificar los factores que influyen en la calidad del servicio odontológico y la relación con la satisfacción del paciente. La **Metodología fue** Investigación cuali-cuantitativa, de tipo aplicada y descriptiva, con 56 pacientes como muestras. Se empleó encuestas tanto al personal odontológico como a los pacientes, con la información recabada, se reconoció los factores que influyen en la calidad de atención, y los beneficios de llegar a satisfacer las expectativas del paciente. Se **concluyó que**, La satisfacción con los servicios odontológicos es beneficiosa, pero necesita ser fortalecida y está relacionada con la calidad de los servicios que promueven los odontólogos, siempre teniendo en cuenta los intereses del paciente, lo que a su vez hace competitivo el trabajo ético y mantiene una relación médico-paciente ideal. Porque crea una relación familiar y cómoda con el servicio empático y profesional que recibimos.

Gonzales R et cols.⁵ (2019). Realizó la investigación **titulada** “Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario”. Se planteó como **objetivo:**

Evaluar la calidad de la atención odontológica bajo las dimensiones de estructura, procesos y resultados desde la perspectiva de satisfacción del usuario en Unidades de un Sistema Local de Salud. La **metodología fue** estudio descriptivo, prospectivo, tipo encuesta para conocer las percepciones sobre la calidad de la atención recibida y la satisfacción de una muestra de 200 pacientes de consultas de odontología general de un departamento médico que presta servicios de odontología. Considere los cambios en el estado de salud y la atención recibida desde las dimensiones de estructura, proceso y resultados. **Se concluyó:** La satisfacción del usuario depende de una actitud amigable, del tiempo dedicado a explicar los procedimientos y los resultados del trabajo. y sin dolor durante la consulta.

Nacionales

Fabian A, Podestá L, Ruiz R.¹⁰ (2022). Realizó la investigación **titulada** “Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020”. Se planteó como **objetivo**, Evaluar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en una cadena de clínicas odontológicas en Lima, Perú, en los años 2019 y 2020. La **Metodología:** Método cuantitativos, diseño descriptivo y transversal. Se utilizaron dos encuestas: SERVPERF (compuesta por 5 dimensiones) y la encuesta de satisfacción desarrollada por Ramírez (3 dimensiones). Encuesta de pacientes atendidos en 2019-2020, un total de 150 pacientes. **Se concluye que**, Existe una correlación directa y significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. La percepción de calidad también es alta en confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. De igual forma, en las dimensiones humanística, tecnocientífica y ambiental, los pacientes expresaron su satisfacción con la atención recibida.

Pacco L, Rey W, Pandia O, Alipio W.⁷ (2022). Realizó la investigación **titulada** Satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la Red de Salud Tacna 2022. Se planteó como **objetivo:** establecer la relación entre satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud. La **Metodología fue** correlacional, no experimental, retrospectivo y transversal, a muestra estuvo conformada por 138 usuarios en la atención odontológica. **Se concluye que**, existe relación positiva de intensidad alta ($\rho = 0,802$) y

significativa ($p = 0,000$) entre satisfacción y calidad en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

Soria J.¹¹ (2021). Realizó la investigación **titulada** “Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en el Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen – Huancayo, 2019”. Se planteó como **objetivo**, determinar la correlación existente entre la calidad y satisfacción de los pacientes y la calidad de atención odontológica en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2019 Huancayo. La **metodología**: Teniendo en cuenta el método científico, utilizando el tipo de investigación, nivel de correlación, diseño no experimental, métodos cuantitativos, se realizaron dos encuestas mediante cuestionario a una muestra de 76 pacientes del departamento de odontología del Hospital Regional Docente de Obstetricia y Obstetricia de El Carmen. Niños, mediante la prueba α de Cronbach. Probado correctamente, la confiabilidad es 0,915 y 0,907. **Se concluye que**, La satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención es buena, pero la satisfacción está influenciada por muchos factores relacionados con el miedo y la ansiedad de los pacientes sobre el tratamiento odontológico en el Hospital Regional Materno Infantil El Carmen.

Lara J, Hermoza R, Arellano C.¹² (2020). Realizó la investigación **titulada** “Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima”. Se planteó como **objetivo**, determinar la satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en un hospital en Lima. La **metodología**: El estudio fue observacional, transversal y descriptivo. Hubo 702 pacientes en la muestra. La satisfacción del paciente se determinó mediante un instrumento SERVQUAL modificado. También se incluyeron pacientes mayores de 18 años que son elegibles para recibir tratamiento y visitar una clínica dental. **Se concluye que**, La mayoría de los pacientes que recibieron atención en el servicio odontológico estuvieron insatisfechos con la atención.

Preciado J.¹³ (2020). Realizó la investigación **titulada** “Satisfacción y calidad de atención odontológica en los usuarios del Hospital Jerusalén, Trujillo 2020”. Se planteó como **objetivo**: Evaluar la relación entre satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico del Hospital Jerusalén de Trujillo, 2020. La **metodología**, Este estudio se ajusta al tipo de investigación no experimental y se eligieron intencionalmente diseños

descriptivos, correlacionales y transversales. La población estará conformada por todos los usuarios de los servicios odontológicos del Hospital Jerusalén Trujillo. La muestra estuvo compuesta por 108 usuarios de los servicios odontológicos del Hospital Trujillo de Jerusalén. Se utilizaron métodos de encuesta para medir las variables del estudio. El instrumento utilizado fue un cuestionario, se utilizaron 15 ítems para la primera variable (i.e. satisfacción) y 23 ítems para la segunda variable y preguntas cerradas en escala Likert de 1 a 7. **Se concluye que,** Con base en los datos recopilados en el estudio, se determinó un coeficiente de correlación R de Pearson de $r= 0,899$, lo que demuestra que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención en la atención odontológica del Hospital de Jerusalén. Trujillo, es decir, un buen nivel de satisfacción del usuario corresponde a un buen nivel de calidad de atención de los servicios odontológicos en los establecimientos de salud de Jerusalén en Trujillo en el año 2020.

Sánchez F; Podestá L; Ruiz R¹⁴(2020). Realizó la investigación **titulada** Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2020. Se planteó como **objetivo:** Evaluar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en una cadena de clínicas odontológicas. **La metodología:** Enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y transversal. Se aplicaron dos encuestas: SERVPERF (conformada por 5 dimensiones) y la encuesta de satisfacción elaborada por Ramírez (3 dimensiones). Las encuestas fueron dirigidas a los pacientes atendidos durante el periodo 2020. **Se concluye que,** existe una correlación directa y significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. La percepción de calidad también es alta en confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. De igual forma, en las dimensiones humanística, tecnocientífica y ambiental, los pacientes expresaron su satisfacción con la atención recibida.

Fuentes rivera E.¹⁵ (2019). Realizó la investigación **titulada** “Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé en el Año 2017”. Se planteó como **objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé año 2017. **La metodología en** El diseño de investigación fue no experimental transaccional, descriptiva y correlacional, el estadístico para verificar la hipótesis fue el Chi cuadrado de Pearson. La población fue de 240 pacientes que acudieron a la posta de San Bartolomé, para hallar el tamaño de la muestra

se usó la fórmula de población finita, obteniéndose 100 pacientes, la misma que fue seleccionada de manera aleatoria; a los cuales se le aplicó una encuesta de 26 preguntas para calidad de atención odontológica y 15 para satisfacción del usuario. **Se concluye que, existe relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.** Además, la correlación de Spearman es 0.652, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.

2.2. Bases Teóricas

En este apartado se comenzará definiendo calidad de atención de una forma clara y concisa.

En 1981, la Organización Mundial de la Salud definió el concepto de calidad de los servicios de salud de la siguiente manera: el diagnóstico y tratamiento correcto de los pacientes, basado en el conocimiento científico existente, basado en los factores biológicos del paciente, con costos mínimos de recursos y costos mínimos. La exposición puede aumentar el riesgo de sufrir más daños y aumentar la satisfacción del paciente. Se cree que los servicios de atención médica deben incluir las siguientes características: uso eficiente de los recursos, altos estándares de experiencia profesional, alta satisfacción del usuario, riesgo mínimo para los pacientes y, en última instancia, impacto en la salud del paciente.¹⁶

Por eso la calidad suele definirse como la satisfacción de necesidades del usuario, siempre en aspecto razonable, cumpliendo los procedimientos óptimos.¹⁶

La calidad se usa en diferentes formas, actualmente existen diferentes definiciones, como son desde el punto de vista del comprador, utilidad, precio o calidad con frecuencia de uso; cuando la calidad es vista desde un productor, se debe asociar con la producción y diseño del producto marcando que cumplan con las necesidades del cliente, por ello la calidad está relacionada tanto por el productor como por el cliente.¹⁷

La calidad es un factor fundamental en la diferencia de un buen servicio y un competidor, que tendrá potencial para ser un excelente servicio. Por tanto, es bien sabido que medirlos y mejorarlos es un desafío importante para cualquier organización sanitaria. Señalaron que la mejora continua de la calidad requiere identificar características clave que influyen en la satisfacción del paciente.

Además, los autores concluyeron que centrarse en áreas específicas de mejora es

fundamental para el éxito de las organizaciones proveedoras de servicios.¹⁸

La calidad del servicio tiene dos aspectos, uno es la calidad técnica y el otro es la calidad funcional. Bopp mencionó que la calidad técnica se refiere a diagnósticos y procedimientos médicos que muchas veces pueden ser entendidos por los profesionales, pero no por los pacientes. Básicamente, los pacientes creen que la calidad del servicio es la forma en que se presta el servicio.¹⁹

Estas percepciones pueden influir en futuras decisiones de regresar a la institución para el servicio.²⁰

Los tipos de calidad son:

Calidad deseada: Se cumple cuando los clientes están satisfechos con la atención recibida, dependiendo de algunas características se sabrá si los pacientes en realidad están satisfechos.²⁰

Calidad satisfecha: Sucede cuando la expectativa supera a lo esperado. La calidad que agrada: También sucede cuando supera las expectativas esperadas, pero además cumple con expectativas que surgen en el momento de atención.²¹

Calidad en la atención odontológica: En la actualidad la calidad de atención del servicio odontológico es de suma importancia ya que todo profesional tiene la necesidad de brindar una adecuada atención, ya sea en instituciones públicas o privadas. La calidad en atención odontológica se basa en cinco elementos: uso eficiente de los recursos, alto grado de satisfacción, excelencia profesional, impacto en la salud y mínimo riesgo en el paciente. Los estudios sobre atención odontológica son escasos debido a que, los investigadores asumen que la atención odontológica es implícita.²²

Respecto a la calidad de atención odontológica se puede agrupar en tres dimensiones características:

Concepto técnico de atención: Se debe basar en la tecnología odontológica y la ciencia, mejorando los beneficios en salud del paciente y disminuyendo los riesgos.²³

Desarrollo de la interacción personal en la atención: Se basa en la relación interpersonal que tiene el personal de salud odontológica con el profesional a cargo y los pacientes.²⁴

En este punto, el profesional en odontología debe respetar lo pactado por la ética general y médica. La calidad tiene muchas definiciones, pero todas se basan

principalmente en la expectativa que recibirán y la satisfacción que obtendrá el paciente, de acuerdo a lo que el paciente perciba sobre la atención brindada se determinará el grado de calidad.²⁴ La calidad de atención no suele mejorar con más tecnología, menor costo, mejor trato, rapidez, solución de problemas, ética profesional y cantidad de tratamientos, sino con la sumatoria de todos estos puntos y otros más.²⁵

Respecto a la relación personal con el paciente, el odontólogo debe satisfacer sus expectativas, ya que, suele presentarse que, los pacientes no tengan la misma expectativa sobre lo que el odontólogo les brindará y lo que esperan ellos, esto se explica por malas expectativas del paciente o mala formación del profesional. Para obtener una buena técnica se debe cumplir adecuadamente con su trabajo, por eso las personas que laboran deben cumplir con los detalles que demuestren eficiencia y seguridad. Por ello la calidad depende del conocimiento, habilidad e integridad del equipo odontológico, conformado por el asistente dental, técnico dental y el dentista. La relación entre el profesional y el paciente debe ser dirigida por el profesional, ya que, podrá guiar sus esfuerzos en una participación activa del paciente, buscando brindarle una mejor atención y resolver su problema dental, de esta manera se mejora la calidad de atención.²⁶

Ambiente o entorno físico: En esta dimensión se basa exclusivamente en la satisfacción del paciente; en estos puntos nos ubicamos en el lugar de atención, comodidades y facilidades que tendrá el paciente en su atención odontológica. Para una consulta agradable, al paciente se le brinda privacidad, eficacia, rapidez en admisión, tiempo de espera breve, rapidez en laboratorios, etc. Se le debe brindar un acceso libre al servicio, especialmente a diagnósticos y tratamientos; estos puntos guiarán a que el paciente se sienta en un clima de satisfacción.²⁶

Pero para obtener una correcta calidad, la relación entre el profesional y el paciente no debe solo basarse en las facilidades o comodidades del medio que los rodea, sino debe sentirse seguro por las habilidades, dedicación y conocimientos del profesional.²⁷

Percepción y expectativa de la calidad de atención

Conocido como el sexto sentido del ser humano, la perspectiva se considera como una capacidad de la subconciencia que es brindada por experiencias vividas. En marketing, las percepciones son consideradas las creencias de los consumidores

respecto al servicio. “Dentro de la calidad de servicio se encuentran dos facetas distintas: la técnica de la calidad y la calidad funcional”; se menciona que la técnica de la calidad es el procedimiento y diagnóstico médico brindado por el profesional, mientras que la calidad funcional es percibida por el paciente.²⁸

Las expectativas del paciente que visita al profesional de odontología son inciertas, diferentes autores mencionan que la relación de profesional-paciente, su percepción y expectativa sobre la práctica odontológica varía; en pacientes que visitan a clínicas particulares, su primer deseo es ser escuchados por el profesional, además recibir una explicación del tratamiento y que la actitud del odontólogo sea amigable; por ello los profesionales de la salud aseveran que un factor de suma importancia para una calidad en atención es la relación de profesional de la salud-paciente; aunque a pesar de la relación establecida, en consultas dentarias aún no se comprueba al 100% que la relación sea más determinante a la reacción que tendrá el paciente cuando recibe el tratamiento dental; por eso estudios sobre el tema concluyen que, entre las expectativas que presentan los pacientes son, ser atendidos por un profesional correctamente entrenado y calificado, una correcta comunicación con información verdadera, actitud adecuada para escuchar y ser escuchado.²⁹

Descubrieron que la elección de dentista por parte de un paciente está influenciada por muchos factores, divididos por circunstancias, desde la relación con el dentista y la capacidad de comunicarse, empatizar y manejar el dolor, hasta factores relacionados con la clínica dental y el lugar de la visita. etc. A la hora de prestar sus servicios, los dentistas tienen en cuenta la ubicación y la limpieza, así como la puntualidad. En este estudio, encontraron específicamente que los factores más importantes eran la competencia del dentista, las recomendaciones de personajes famosos y la calidad del dentista. Descripción general de los servicios.³⁰

El determinante para categorizar la calidad de un servicio odontológico es el éxito del tratamiento, satisfacer las necesidades del paciente, cumplir sus deseos sobre el servicio y darle una adecuada solución sobre su problema.³¹

Importancia de la calidad

Se basa en la satisfacción de expectativas y necesidades del paciente y del pueblo, exigiendo que necesitan estos elementos, que esperan y que quieren sobre los servicios de salud. Por ello el equipo de salud debe trabajar apoyado de las comunidades para poder satisfacer las necesidades de los mismos, además de

mejorar la calidad del sistema. Además, otro punto respecto a la mejora de calidad en atención, se debe tomar en cuenta las expectativas y necesidades de los prestadores o trabajadores de salud, ya que, en un ambiente correcto de trabajo, el personal de salud mejorara los servicios de atención.³²

Existen varios tipos de dimensiones de calidad de la atención

Elementos tangibles: Son las instalaciones físicas, maquinarias, herramientas, métodos, personal, equipos, instrucciones, procedimientos, productos intermedios y materiales de comunicación.³²

Fiabilidad: Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Probabilidad del buen funcionamiento de algo.³²

Capacidad de respuesta: Es la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención. Es la disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.³²

Seguridad: Certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad.³²

Empatía: Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Atención individualizada y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes.³²

Luego de definir los tipos de dimensiones de calidad de atención, se procede a conceptualizar la satisfacción del paciente, desde la definición hasta sus dimensiones. La satisfacción del paciente refleja la evaluación que hace el paciente de la calidad de la atención y está determinada por la percepción del paciente sobre el grado en que se cumplen sus expectativas de atención de calidad.³³

La satisfacción del paciente es definida como el cumplimiento de la percepción de sus necesidades y expectativas respecto a la atención que recibirá.³³

La satisfacción es evaluar personalmente el servicio que se recibirá, basándose subjetivamente en patrones determinados por orden afectivo y cognitivo, además se establecen comprando una experiencia vivida y criterios subjetivos, dentro de estos criterios se incluyen, noción del servicio recibido, idea del servicio y experiencias basadas en otros servicios similares.³⁴

Los Tipos de satisfacción del paciente son: De acuerdo con la forma se puede distinguir dos grupos, siendo un determinante la participación de este ya sea

requerida o activa, mediante estas formas, el paciente podrá mejorar la calidad del servicio; ambas formas son útiles, aunque actualmente la más usada es la requerida:

a) Formas activas: Forma en que el paciente toma la iniciativa cuando se dirige al servicio odontológico, en este grupo se encuentran:

Elección de proveedores: El paciente es quien elige el servicio odontológico guiándose por niveles de relación calidad-precio. Respecto a este punto no existen conclusiones efectivas, ya que no se encuentran mejoras de calidad respecto a este patrón.³⁴

Reclamos y quejas: suelen observar los problemas, por consiguiente, se usan para mejorar aquellos puntos; aunque suele interpretarse como denuncia o intento de inculpación a alguien.³⁴

Consejos de salud: Respecto a la salud, la participación de la comunidad es de suma importancia, por ello las organizaciones internacionales y la ley general de sanidad, lo recomiendan; con ello se busca que los pacientes participen brindando información y opinión sobre las instituciones de salud con la finalidad de mejorar, enfocándose en las prioridades de los pacientes.³⁴

b) Formas requeridas: Son las formas en que los servicios odontológicos se dirigen a los pacientes, pidiéndoles opiniones sobre aspectos de los servicios y sobre la atención que brindan. Los métodos que usan tienen mejor planteamiento que las formas activas, ya que tienen mayor experiencia en programas de evaluación sobre la atención, su principal método es la encuesta, que varía de acuerdo al tema que se evaluará, valorando los aspectos subjetivos; dentro las encuestas que se toman, se suelen usar encuestas de expectativas, satisfacción y opinión de los pacientes; pero cuando se tratan de evaluar aspectos objetivos, se pregunta sobre lugares de acción, utilizando informes. Dentro de estos grupos solemos encontrar:³³ Informas de usuarios, Grupos focales, Encuestas de satisfacción, de opinión y expectativas.

La importancia de la satisfacción del paciente: la prosperidad y crecimiento de algún servicio o práctica de salud oral, se deben basar en la satisfacción del paciente; ya que, es una característica de la calidad de atención, especialmente en clientes con bajos recursos económicos, quienes suelen recurrir al servicio odontológico de manera poco frecuente. Cuando un paciente se encuentra insatisfecho sobre el servicio, es un factor de riesgo que comentará a diferentes personas cercanas a él, sobre el servicio

que le brindaron y su sensación de insatisfacción, cambiando el lugar de atención para sus tratamientos y en casos extremos abandonando los tratamientos.³⁵

Teorías relacionadas a la satisfacción del usuario:

a) Teoría del desempeño

Esto, por supuesto, depende de la percepción que el paciente tiene de los profesionales que brindan la atención y de los resultados de esos procedimientos, sin considerar como factores influyentes las expectativas previas del paciente sobre los servicios que espera recibir. En este sentido, los clientes muy satisfechos se asociarán con resultados clínicos positivos, mientras que los clientes insatisfechos o insatisfechos se asociarán con resultados clínicos desfavorables.³⁵

b) Teoría del logro

La teoría explica que la satisfacción del usuario puede diferir cuando los resultados percibidos del procedimiento realizado coinciden con las expectativas previas al procedimiento, definidas por la diferencia entre los resultados reales de la atención y los resultados ideales o deseados.³⁵

c) Teoría de la equidad social

Si los resultados del tratamiento del usuario son generalmente similares a los logrados por sus pares, el usuario debe estar satisfecho con la atención que recibe, ya que comparará sus resultados con otros que se han sometido a los mismos procedimientos en circunstancias similares, si el paciente percibe que han recibido un mejor servicio y han tenido como resultado un mejor resultado clínico que el primer paciente, es más probable que el primer paciente esté insatisfecho.³⁵

d) Teoría del proveedor primario

La satisfacción del usuario depende de la relación entre las capacidades del proveedor de servicios y las expectativas previas de los usuarios sobre el contenido que esperan recibir. En este sentido, la satisfacción se consigue a partir de un entramado básico de factores subjetivos propios del usuario, como el trato recibido, la concentración de la atención, la satisfacción con el asistente, etc.³⁵

Elementos de la satisfacción del paciente

A) Expectativas: Son las esperanzas que tienen las personas por obtener algo, pasa en cuatro situaciones:

- Experiencias de compras anteriores

- Promesas que ofrecen los competidores
- Promesas de la empresa respecto a los beneficios del producto o servicio.
- Opiniones de familiares, líderes, amigos y conocidos.

B) Niveles de satisfacción:

- Satisfacción: Siempre que el producto cumple las expectativas planteadas.
- Complacencia: Siempre que el cliente recibe más que sus expectativas.
- Insatisfacción: Siempre que el cliente recibe menos que sus expectativas, quedando insatisfecho con el producto o servicio.

C) Rendimiento percibido: Resultado del servicio o producto percibido por el cliente. Entre las características más comunes tenemos:

- Se basa en los resultados
- Desde el punto de vista del cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente
- Guiado por la opinión de otras personas
- Percepción del cliente.³⁵

A continuación, se describirán las dimensiones de la variable satisfacción del paciente:

- **Confiabilidad:** Es la capacidad para realizar un servicio que se promete de forma precisa y segura; en un concepto más amplio, la confiabilidad de una institución es cumplir las promesas que brinda respecto al servicio, alguna entrega, precios, solución de problemas, etc. La confiabilidad guarda relación con la veracidad, honestidad y credibilidad del funcionamiento respecto al servicio que se brinda. Otra definición es la manera correcta que un producto cumple su funcionamiento de acuerdo a lo estipulado.³⁶
- **Análisis de la Confiabilidad:** es la capacidad del personal de salud (médicos) para realizar los servicios mencionados de forma honesta, precisa y segura con el paciente. El análisis de confiabilidad está basado en diferentes exámenes, los cuales determinarán el nivel de confiabilidad del sistema o producto. Luego de realizar el análisis de confiabilidad, se puede mejorar el producto o sistema de acuerdo al resultado del análisis; por ellos los diversos exámenes que se le realiza al producto se examinan, vinculan y relacionan con el fin de mejorarlo.³⁶

- Validez: Respecto al personal de salud, es la principal característica de su servicio, ya que debe ser eficaz y correcta, además guarda relación con las expectativas del paciente respecto al efecto que tenga el servicio. Cuando se habla de validez de instrumento, Cronbach L, menciona que, la validación de cuestionarios es el desarrollo de evidencias por parte del investigador para exponer sus inferencias, para cumplir esta validación es necesario un estudio empírico recolectando evidencias. La validez se define como la eficacia del producto, además históricamente se relacionaba como la cualidad del instrumento para medir características de los datos que se van a recolectar, por eso mediante la validación se comprobará si el instrumento mide lo que en realidad busca el instrumento; actualmente la validez va más allá del instrumento, se centra en las características apropiadas sobre los usos e interpretaciones de los resultados que se tendrán del instrumento. Respecto a la validez del producto, la persona correcta para brindar una información adecuada sobre la validez y confiabilidad del servicio es el paciente. Un punto que se debe tomar es que, la confiabilidad y validez siempre irán de la mano, por eso para determinar la validez se debe realizar evaluaciones de expertos sobre el tema, a lo que se le conoce como validez de contenido.³⁶
- Lealtad: La lealtad como, la característica de grandes líderes, y se cumple cuando ayudan a sus empleados a relacionarse con pacientes, inculcando que vuelvan nuevamente ya sea tarde o temprano. Pintado A, lo definió como el nivel en que un trabajador se identifica con la empresa, cumpliendo correctamente sus labores, las políticas planteadas por la empresa, entre otros. Respecto a la lealtad de pacientes, no solo se debe tomar límites pequeños, sino a relacionarse con las dimensiones de lealtad que son, lealtad del empleado, lealtad del paciente y lealtad del inversionista; la lealtad es un tema complejo, ya que existen lealtades malas y buenas, entre las buenas podría ser la conservación de un empleado que sufrió un accidente en el trabajo, a pesar que comprometa la productividad de la empresa; entre lealtades malas, podemos encontrar el cumplimiento de una labor así sea fraudulenta. La lealtad es relativa ya que en algún momento de la vida tendremos conflictos con cumplirla. La lealtad también se define como la fidelidad de la persona con la empresa, convirtiéndose en un instrumento vital.³⁵

El método más común para medir la satisfacción del cliente es el cuestionario SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, que está diseñado para evaluar los servicios en función de las preferencias del cliente. Es un instrumento para determinar el nivel de satisfacción relacionado con la calidad de los servicios brindados a los pacientes de un servicio en particular. Es una escala validada con un valor alfa de Cronbach de 0,89. Se puede utilizar en diversos campos, como el sanitario. Los instrumentos anteriores han sido adaptados al inglés para uso hospitalario.³⁵

2.3. Hipótesis

Hipótesis de investigación (Hi): Existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud “El Progreso”, distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, año 2021.

Hipótesis estadísticas

Hipótesis Nula: No existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud “El Progreso”, distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, año 2021.

Hipótesis alterna: Si existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud “El Progreso”, distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, año 2021.

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

El nivel de investigación es: **Correlacional**

Según Supo (2012), en su libro sobre los tipos de investigación, considera que un estudio es relacional, porque tiene como finalidad medir dependencias entre eventos.³⁷

El tipo de investigación se divide:

Según enfoque de investigación: **Cuantitativa**

Según Supo (2012), en su libro sobre los tipos de investigación, considera que un estudio es cuantitativo, cuando el investigador obtendrá resultados finales numéricos y porcentuales.³⁷

Según la intervención del investigador: **Observacional**

Según Supo (2012), en su libro sobre los tipos de investigación, considera que un estudio es observacional, cuando el investigador no va a realizar una intervención que pueda modificar los eventos naturales.³⁷

Según la planificación de la investigación: **Prospectivo**

Según Supo (2012), en su libro sobre los tipos de investigación, considera que un estudio es prospectivo, porque se utilizaron datos en los cuales el investigador tuvo intervención, los datos se van recolectando según van sucediendo los hechos, poniendo énfasis en los datos más primordiales.³⁷

Según el número de ocasiones en que se mide la variable: **Transversal**

Según Supo (2012), en su libro sobre los tipos de investigación, considera que un estudio es transversal, porque se hizo el levantamiento de las variables en una sola fecha.³⁷

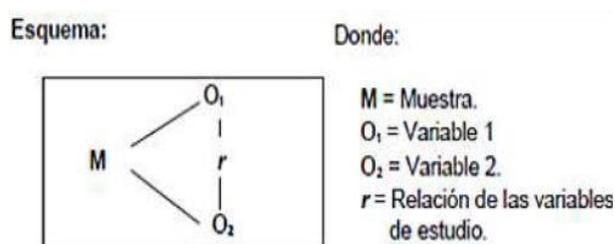
Según el número de variables de estudio: **Analítico**

Según Supo (2012), en su libro sobre los tipos de investigación, considera que un estudio es analítico, porque tiene más de una variable de estudio a medir y tiene también como finalidad medir una hipótesis.³⁷

Diseño de la investigación: **No experimental-correlacional**

Hernández (2010) señala que un diseño de investigación puede definirse como un estudio realizado sin manipulación deliberada de variables. Es decir, en estos estudios no cambiamos deliberadamente las variables independientes para observar sus efectos sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos que ocurren en ambientes naturales y luego analizarlos.³⁸

Esquema de investigación:



M: Pacientes del Centro de Salud “El Progreso”, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash

O₁: Nivel de satisfacción de atención odontológica

O₂: Calidad de atención odontológica

r: Relación de variables

3.2. Población y muestra

Población de estudio

Luego de aplicar los criterios de selección, la población estuvo conformada por 57 pacientes del Centro de Salud “El Progreso”, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, que acudan en el mes de Marzo, año 2021.

Criterio de selección

Criterios de Inclusión

- Pacientes del Centro de Salud “El Progreso”, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, que se atendieron en el mes de Marzo.
- Pacientes del Centro de Salud “El Progreso”, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, que tuvieron igual a más a 18 años.

- Pacientes del Centro de Salud “El Progreso”, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, que fueron tanto del sexo masculino como del sexo femenino

Criterios de exclusión

- Pacientes del Centro de Salud “El Progreso”, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, que no llenen adecuadamente los cuestionarios establecidos.
- Pacientes del Centro de Salud “El Progreso”, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, que rompan o rallen los cuestionarios

Muestra: Se usó el muestreo probabilístico aleatorio simple para población finita, considerando un margen de error del 5% sobre el total de la muestra y con un 95% de confianza sobre las estimaciones, la muestra se obtuvo mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2pqN}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

Donde:

n es el tamaño de la muestra

Z es el nivel de confianza = 1.96

p es la variabilidad positiva = 0.5

q es la variabilidad negativa = 0.5

N es el tamaño de la población = 57

E es la precisión u el error, se propone que su margen es 5% = 0.05

$$n = \frac{57 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (57 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{57 * 3.8416 * 0.25}{0.0025 * (56) + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{54.7428}{0.14 + 0.9604}$$

$$n = \frac{54.7428}{1.1004}$$

$$n \approx 50$$

Tamaño muestral

La muestra estuvo conformada por 50 pacientes del Centro de Salud “El Progreso”, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021.

3.3. Variables. Definición y operacionalización

Variables

Satisfacción de atención odontológica: Estado de gracia de la persona luego de recibir una atención odontológica. ²

Calidad de atención odontológica: Perspectiva que adquiere la persona luego de acudir a una atención odontológica. ⁴

Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición		Valores
			Tipo	Escala	
Satisfacción de atención odontológica	Se mide de acuerdo a las dimensiones de confort, tecnología, empatía, infraestructura, tiempo de espera, accesibilidad utilizando como instrumento el cuestionario. ³⁸	Cuestionario sobre satisfacción de atención odontológica	Cualitativa	Ordinal	1= Completamente satisfecho 2= Satisfecho 3= Ni Satisfecho ni insatisfecho 4= Insatisfecho 5= Completamente insatisfecho
Calidad de atención odontológica	Medida mediante cuestionario sobre calidad de atención odontológica. ³⁸	Cuestionario sobre calidad de atención odontológica	Cualitativa	Ordinal	1= Buena 2= Regular 3= Mala
Covariables	Definición operacional	Indicadores	Tipo	Escala	Valores
Edad	Se medirá en años cumplidos expresada en intervalos. ³⁶	Ficha de recolección de datos	Cuantitativa	Razón discreta	1= 18 a 30 años 2= 31 a 40 años 3= 41 a 50 años 4= 51 a 60 años 5 = 61 a más años
Sexo	Se mide de acuerdo a las características sexuales en hombre y mujer. ³⁶	Ficha de recolección de datos	Cualitativa	Nominal dicotómica	1= Hombre 2= Mujer

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

Encuesta: Se usó dos cuestionarios, para obtener el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica.

Instrumento

Se usó cuestionarios, que estaban basados en el trabajo realizado por Fuentes Rivera E.¹⁵ en su tesis titulada “Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción del Usuario de la Posta de San Bartolomé”; este instrumento esta validado por juicio de expertos con un 94% de aprobación, además de una confiabilidad, hallada mediante alfa de Cronbach, de 0,938, dando una confiabilidad excelente.

En la primera parte del instrumento de recolección de datos, se tomó cuestionario con respuestas tipo Likert, que estuvo constituido por 26 ítems para evaluar la calidad de atención odontológica, en donde el paciente marcó en una escala del 1 al 5 en cada ítem

Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

En la segunda parte del instrumento de recolección de datos, se tomó cuestionario con respuestas tipo Likert, que estuvo constituido por 15 ítems para evaluar la satisfacción o insatisfacción de atención odontológica, en donde el paciente marcó en una escala del 1 al 5 en cada ítem

Completamente satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Completamente insatisfecho
5	4	3	2	1

Procedimiento

- Autorización: Se presentó una solicitud de autorización a la clínica de la universidad, para posteriormente presentar una solicitud para la ejecución del proyecto al Centro de Salud “El Progreso”, para realizar la investigación.

- Consentimiento informado: Se les presentó el consentimiento informado a los pacientes, para que lo lean y firmen, autorizando la aplicación del instrumento.
- Medición del nivel de satisfacción de atención odontológica: Primero se les explicó a los pacientes el contexto de la investigación, luego se les procedió a alcanzar el cuestionario correspondiente para que lean y llenen según sus conocimientos, la resolución del cuestionario duró alrededor de 10 minutos.
- Medición del nivel de calidad de satisfacción odontológica: Luego del llenado del primer cuestionario, se procedió a darles el cuestionario sobre calidad de atención odontológica, que tuvo una duración de 10 minutos, luego se les dió algunas recomendaciones sobre la atención odontológica, tanto a los pacientes como al personal odontológico que labora en la institución.

3.5. Método de análisis de datos

La información obtenida se ingresó a la base de datos de una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel 2016, se ordenó la información de acuerdo a las variables de estudio por paciente; luego de ello se agrupó todos los datos en Excel donde se procedió a realizar las tablas y gráficos de acuerdo a los objetivos planteados.

Para evaluar la relación entre las variables de estudio se utilizó la prueba Chi cuadrado, considerando un nivel de significancia $p < 0,05$ (5%); para ello se usó el programa SPSS versión 25; donde a través de un análisis descriptivo se buscó obtener los datos de significancia y la contratación de hipótesis.

3.6. Aspectos éticos

Para la ejecución de la presente investigación se respetarán los principios especificados en el **Reglamento de Integridad Científica** en la investigación Versión 001 Aprobado por Consejo Universitario con Resolución N° **0304-2023-CU-ULADECH Católica**, de fecha 31 de marzo de 2023, dicho documento establece que:

- a. Respeto y protección de los derechos de los intervinientes, su dignidad, privacidad y diversidad cultural.⁴⁰

- b. Protección a la libertad de elección y respeto de la autonomía de cada participante a través de su manifestación voluntaria, inequívoca e informada de participación. ⁴⁰
- c. Cuidado del medio ambiente, respetando el entorno, protección de especies y preservación de la biodiversidad y naturaleza. ⁴⁰
- d. Libre participación por propia voluntad y a estar informado de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan de tal manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica. ⁴⁰
- e. Búsqueda de beneficencia, no maleficencia, asegurando el bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios. ⁴⁰
- f. Difusión responsable de la investigación con veracidad y justicia. ⁴⁰
- g. Respeto y cumplimiento de normativa nacional e internacional. ⁴⁰
- h. Rigor científico e integridad. ⁴⁰
- i. Integridad científica que permita la objetividad, imparcialidad y transparencia durante la investigación y con los hallazgos encontrados. ⁴⁰
- j. Justicia a través de un juicio razonable y ponderable que permita la toma de precauciones y limite los sesgos, así también, el trato equitativo con todos los participantes. ⁴⁰

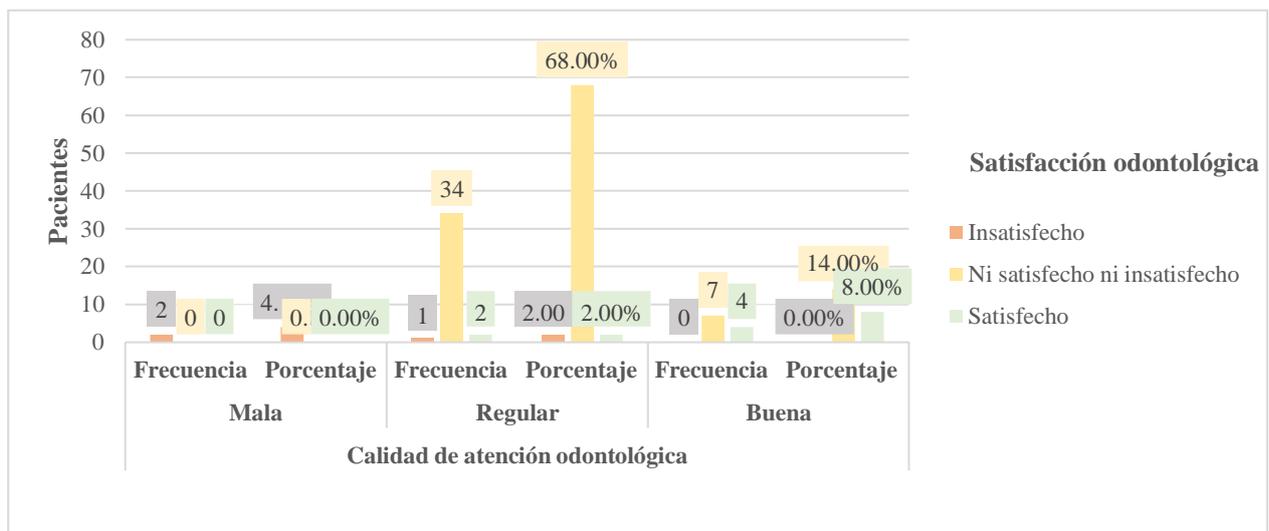
IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 1.- Relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, Año 2021.

Satisfacción odontológica	Calidad de atención odontológica						Total	
	Mala		Regular		Buena		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Insatisfecho	2	4,00	1	2,00	0	0,00	3	6,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	0	0,00	34	68,00	7	14,00	41	82,00
Satisfecho	0	0,00	2	4,00	4	8,00	6	12,00
Total	2	4,00	37	74,00	11	22,00	50	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de información Chi cuadrado= 40,340 p= 0,000



Fuente: Datos de la Tabla 1

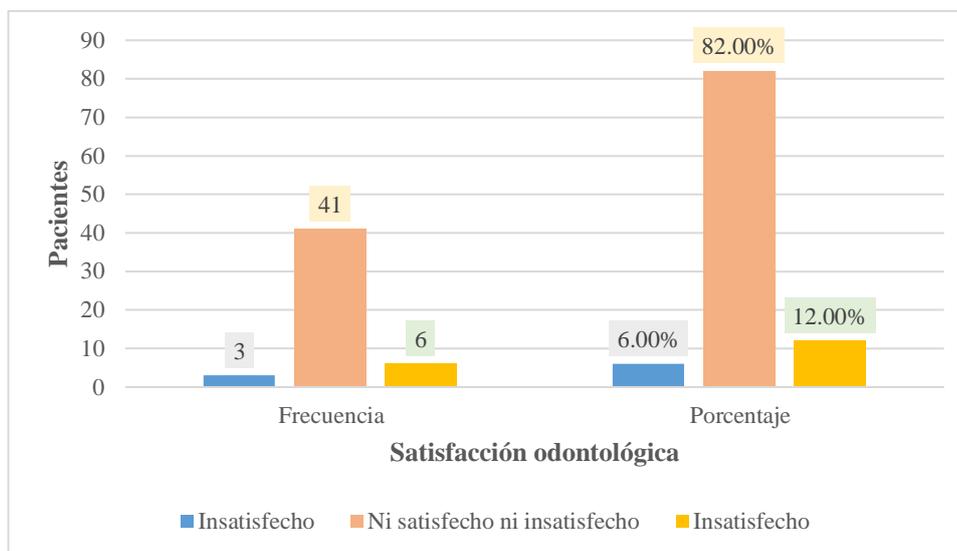
Figura 1.- Relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, Año 2021.

Interpretación: Se observa una diferencia significativa $p=0,000$ interpretándose que existe relación entre las variables; en mala calidad, la mayoría se encuentra insatisfecho con la atención odontológica con un 4,00% (2); en regular calidad, la mayoría se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con un 34,00% (34), seguido de satisfecho con un 4,00% (2) e insatisfecho con un 2,00% (1); en buena calidad, la mayoría se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con un 14,00% (7), seguido de satisfecho con un 8,00% (4).

Tabla 2.- Nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021.

Satisfacción odontológica		
	f	%
Insatisfecho	3	6,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	41	82,00
Insatisfecho	6	12,00
Total	50	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de información



Fuente: Datos de la Tabla 2

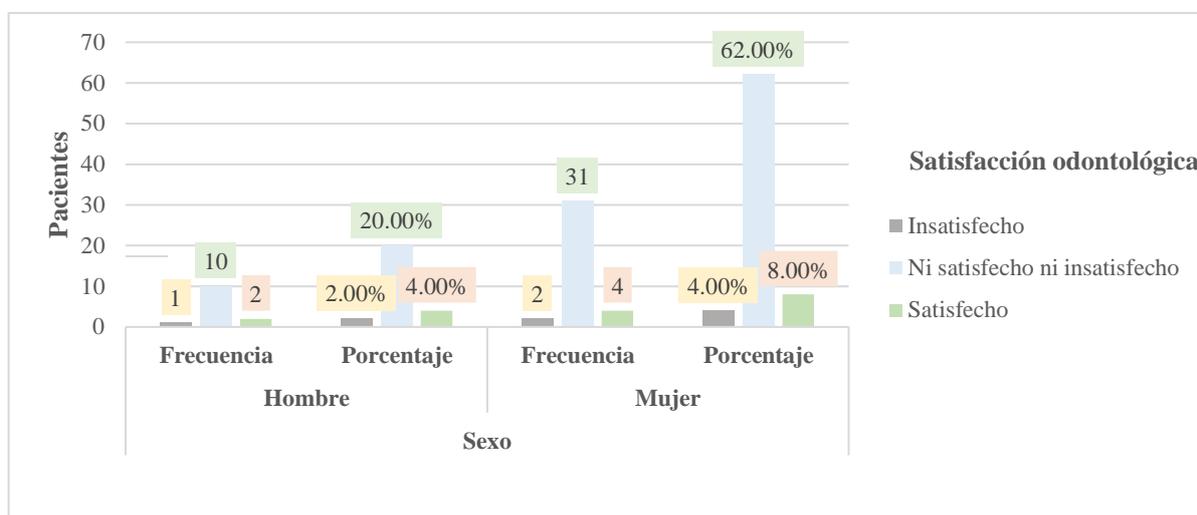
Figura 2.- Nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021.

Interpretación: Se observa que, la mayoría se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con la atención odontológica con un 82% (41), seguido de satisfecho con un 12% (6) e insatisfecho con un 6% (3).

Tabla 3.- Nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según sexo.

Satisfacción odontológica	Sexo				Total	
	Hombre		Mujer		f	%
	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	1	2,00	2	4,00	3	6,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	20,00	31	62,00	41	82,00
Satisfecho	2	4,00	4	8,00	6	12,00
Total	13	26,00	37	74,00	50	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de información



Fuente: Datos de la Tabla 3

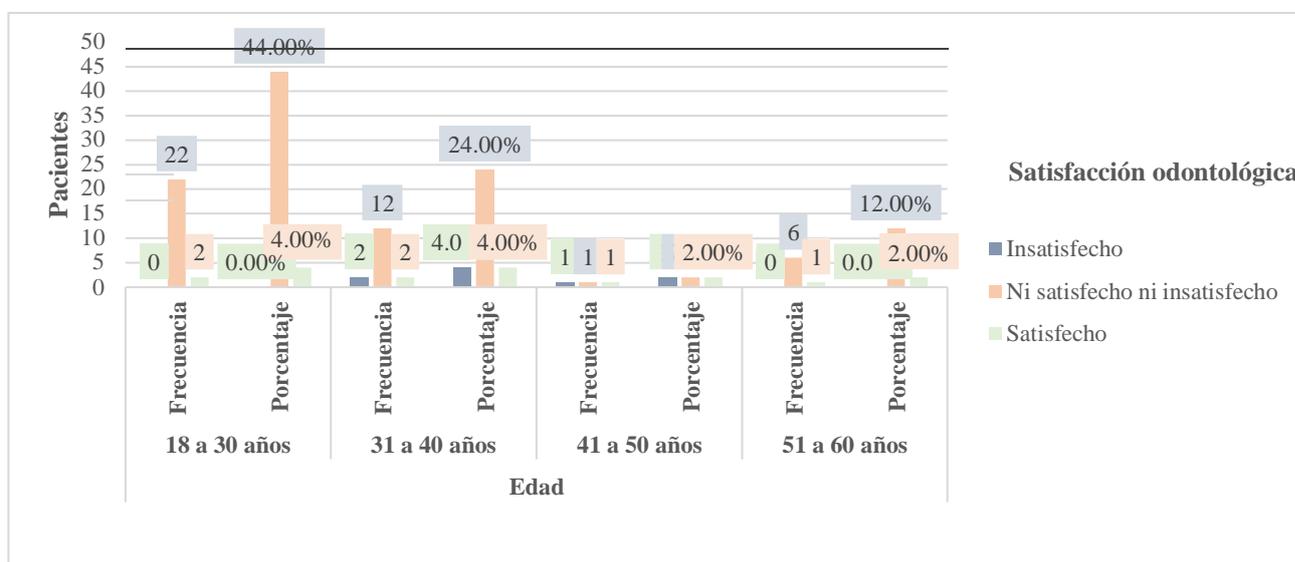
Figura 3.- Nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según sexo.

Interpretación: Se observa que, en hombres que, la mayoría se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con un 20,00% (10); y en mujeres, la mayoría se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con la atención odontológica con un 62,00% (31).

Tabla 4.- Nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según edad.

Satisfacción odontológica	Edad								Total	
	18 a 30 años		31 a 40 años		41 a 50 años		51 a 60 años			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	0	0,00	2	4,00	1	2,00	0	0,00	3	6,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	22	44,00	12	24,00	1	2,00	6	12,00	41	82,00
Satisfecho	2	4,00	2	4,00	1	2,00	1	2,00	6	12,00
Total	24	48,00	16	32,00	3	6,00	7	14,00	50	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de información



Fuente: Datos de la Tabla 4

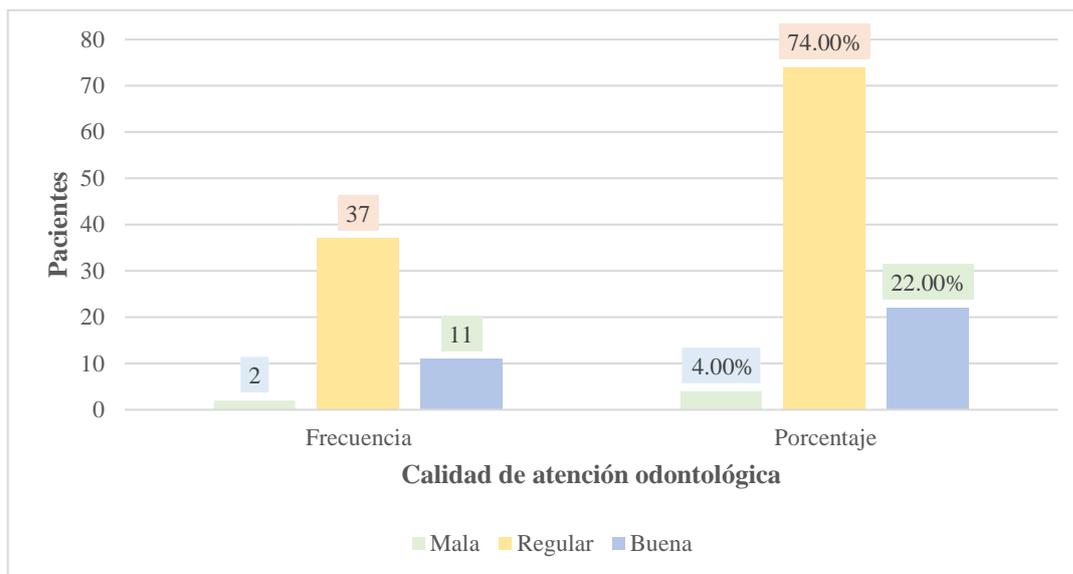
Figura 4.- Nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según edad.

Interpretación: Se observa que, en edad de 18 a 30 años, la mayoría se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con la atención odontológica con un 44,00% (22); en edad de 31 a 40 años, la mayoría se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con un 24,00% (12); en edad de 41 a 50 años, la mayoría se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con un 2,00% (1) y en edad de 51 a 60 años, la mayoría se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con un 12,00% (6).

Tabla 5.- Calidad de atención odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021.

Calidad de atención odontológica		
	f	%
Mala	2	4,00
Regular	37	74,00
Buena	11	22,00
Total	50	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de información



Fuente: Datos de la Tabla 5

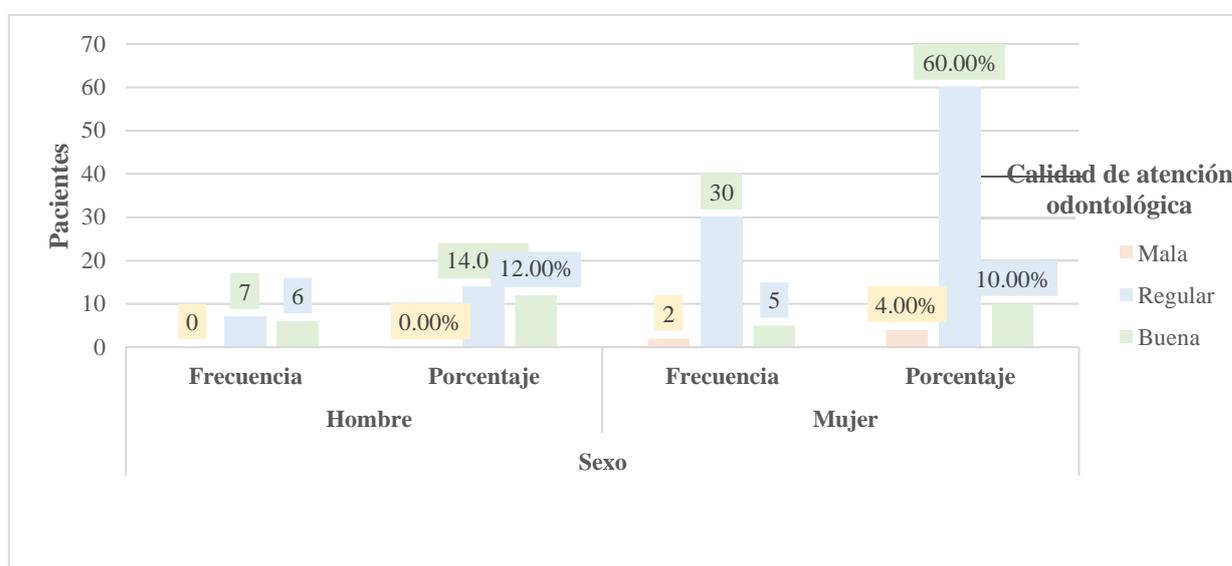
Figura 5.- Calidad de atención odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021.

Interpretación: Se observa que, la mayoría encuentra regular calidad de atención odontológica con un 74% (37), seguido de buena calidad con un 22% (11) y mala calidad con un 4% (2).

Tabla 6.- Calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según sexo.

Calidad de atención odontológica	Sexo				Total	
	Hombre		Mujer		f	%
	f	%	f	%		
Mala	0	0,00	2	4,00	2	4,00
Regular	7	14,00	30	60,00	37	74,00
Buena	6	12,00	5	10,00	11	22,00
Total	13	26,00	37	74,00	50	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de información



Fuente: Datos de la Tabla 6

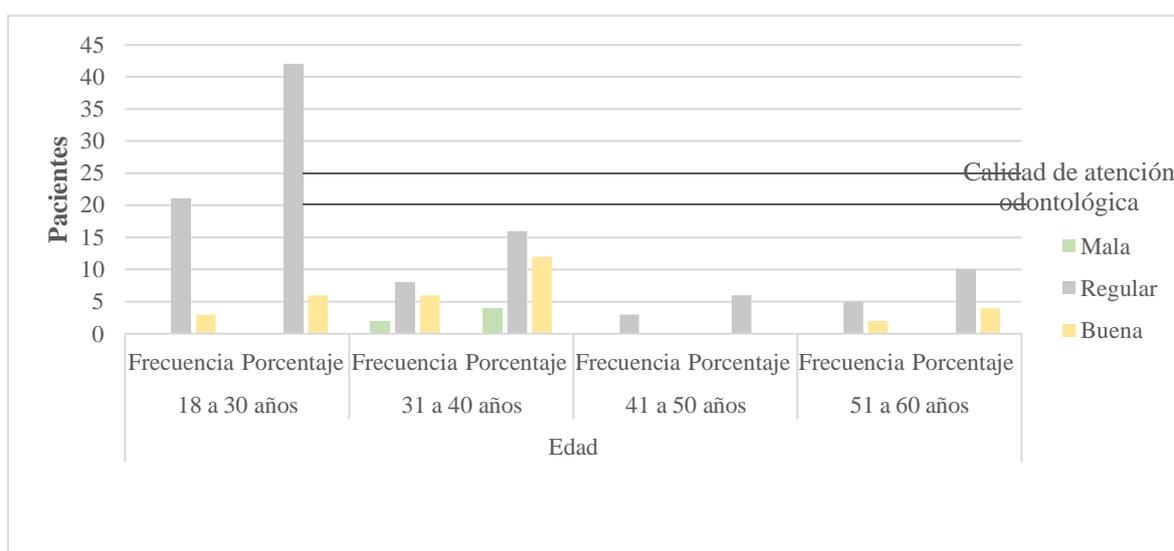
Figura 6.- Calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según sexo.

Interpretación: Se observa que, en hombres, la mayoría percibe regular calidad en atención odontológica con un 14,00% (7); y en mujeres, la mayoría percibe regular calidad en atención odontológica con un 60,00% (30).

Tabla 7.- Calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según edad.

Calidad de atención odontológica	Edad								Total	
	18 a 30 años		31 a 40 años		41 a 50 años		51 a 60 años			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	0	0,00	2	4,00	0	0,00	0	0,00	2	4,00
Regular	21	42,00	8	16,00	3	6,00	5	10,00	37	74,00
Buena	3	6,00	6	12,00	0	0,00	2	4,00	11	22,00
Total	24	48,00	16	32,00	3	6,00	7	14,00	50	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de información



Fuente: Datos de la Tabla 7

Figura 7.- Calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según edad.

Interpretación: Se observa que, en edad de 18 a 30 años, la mayoría percibe regular calidad en la atención odontológica con un 42,00% (21); en edad de 31 a 40 años, la mayoría percibe regular calidad en la atención odontológica con un 16,00% (8); en edad de 41 a 50 años, la mayoría percibe regular calidad en la atención odontológica con un 6,00% (3) y en edad de 51 a 60 años, la mayoría percibe regular calidad en la atención odontológica con un 10,00% (5).

4.2. Discusión

Al determinar la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", distrito de Chimbote, provincia del santa, departamento de Áncash, año 2021, se observa diferencia estadísticamente significativa $p=0,000$ interpretándose que existe relación entre las variables; estos datos son corroborados por Soria J.⁷ (Huancayo, 2021), quien encontró relación entre la satisfacción y la calidad de atención odontológica; Preciado J.¹⁴ (Trujillo, 2020), en su estudio también encontró relación entre las variables; de la misma manera Fuentes Rivera E.¹⁵ (Huacho, 2019), encontró relación entre las variables de estudio. Como se observa en todos los estudios se encontró relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica, esto quizás se debe a que mejor calidad de atención odontológica genera en las personas mejor satisfacción de aquella atención. Tanto la calidad y la satisfacción de una atención odontológica tienen relación, ya que, una persona determina la satisfacción de atención odontológica de acuerdo a sus estándares, que están calificados de acuerdo a la perspectiva que necesita en una atención odontológica, como pueden ser, trato amable, buenos equipos e instrumentos, ambiente familiar, bioseguridad en la atención, etc., mientras la persona observe mejor las expectativas que tienen de una atención, mejor será la satisfacción de atención odontológica que tenga, por consiguiente la persona califica mejor la calidad de atención odontológica.²

Por otra parte, del nivel de satisfacción odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2021, se observa que, la mayoría se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho en la atención odontológica con un 82% (41); estos datos son corroborados por Preciado J.¹³ (Trujillo, 2020), ya que, en su población la mayoría tuvo nivel regular o ni satisfecho ni insatisfecho sobre satisfacción odontológica con un 62%; mientras que, Soria J.⁷ (Huancayo, 2021), obtuvo que la mayoría de su población tuvo satisfacción en la atención odontológica con un 63,2%; además, Bazán S.¹⁵ (Lima, 2019), presentó que la mayoría de su población estuvo satisfecho con la atención odontológica con un 62,5%; Lara J, Hermoza R, Arellano C.¹² (Lima, 2020), encontró que su población presentó mayor porcentaje en insatisfacción con un 88,6%; de la misma manera Fuentes rivera E.¹⁵ (Huacho, 2019), encontró que su población se sentía poco satisfecha con la atención con un 83,1%. Como se observa la satisfacción odontológica de los estudios, varían, esto quizás se debe a que las poblaciones no se sentían

a gusto o conformes con la atención recibida. La satisfacción odontológica, se relaciona con las perspectivas y necesidades que tienen las personas respecto a la atención odontológica, dependiendo de ello, cuando una atención sobrepasa esa expectativa, la satisfacción de la persona será mayor, por ello es que diferentes centros odontológicos siempre tratan de cumplir todas las expectativas de los pacientes, con la finalidad de tener mayor demanda. La satisfacción se determina por patrones subjetivos que realizan comparación entre las experiencias que tienen con las expectativas que desean tener.³

Así mismo, en nivel de satisfacción odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2021, según sexo, se observa que, en hombres que, la mayoría se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con un 76,92% (10); en mujeres que, la mayoría se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con un 83,78% (31). Se observa diferencia estadísticamente significativa $p=0,858$ interpretándose que no existe relación entre las variables; Lara J, Hermoza R, Arellano C.¹² (Lima, 2020), encontró insatisfacción en la atención odontológica tanto en hombres y mujeres con un 49,4% y 39,2% respectivamente, además no encontró relación entre el sexo y el nivel de satisfacción odontológica. El nivel de satisfacción de las personas respecto a la atención odontológica no se determina por el género sexual que tenga la persona, sino por las perspectivas y necesidades que perciba ya sea por experiencia propia o de otras fuentes; el nivel de satisfacción de las personas serán un determinante para calificar la calidad de atención.

Por lo tanto, en nivel de satisfacción odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2021, según edad, se observa que, en edad de 18 a 30 años, la mayoría se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con la atención odontológica con un 91,67% (22); en edad de 31 a 40 años, la mayoría se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con un 75% (12); en edad de 41 a 50 años, la mayoría se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con un 33,34% (1) y en edad de 51 a 60 años, la mayoría se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con un 85,71% (6). Se observa diferencia estadísticamente significativa $p=0,152$ interpretándose que no existe relación entre las variables; Lara J, Hermoza R, Arellano C.¹² (Lima, 2020), obtuvo que, en todos los rangos de edad, la mayoría tenía nivel insatisfecho de atención odontológica, además no encontró relación entre el nivel de satisfacción y edad. El nivel de atención odontológica no se

determina o se califica por la edad de las personas, sino por las necesidades reales que tenga la persona; el nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica es un factor clave para dar excelencia a un servicio, por ello los centros odontológicos, suelen mejorar de acuerdo a los determinantes de calidad, como son excelencia profesional, confianza, satisfacción, mínima exposición de riesgos, etc.

Al analizar la calidad de atención odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2021, se observa que, la mayoría encuentra regular calidad de atención odontológica con un 74% (37); estos datos son corroborados por Preciado J.¹³ (Trujillo, 2020), quien obtuvo que el 63% de su población presentó regular calidad de atención odontológica; Bazán S.¹⁴ (Lima, 2019), también obtuvo calidad regular en atención odontológica con un 62,5%, mientras que, Soria J.⁷ (Huancayo, 2021), obtiene que la mayoría de su población presentó buena calidad de atención odontológica con un 59,2%; además Gonzales R, et cols.⁵ (México, 2019), obtuvo que su población percibía una buena calidad de atención odontológica; Fuentes rivera E.¹⁵ (Huacho, 2019), en su estudio obtuvo que su población percibía mala calidad en atención odontológica con un 62,8%. Como se observa la calidad percibida por las personas es variable, esto quizás se debe a que no todas las personas están conformes con la atención que reciben. La calidad de atención odontológica es definida por la Organización Mundial de la Salud como, la situación donde el paciente es tratado y diagnosticado correctamente; en la calidad suelen regir diferentes dimensiones, entre las determinantes, se encuentran el costo de atención, la exposición a riesgos, la satisfacción del paciente, el tiempo de espera, la información recibida sobre tratamiento, entre otros determinantes; por ello diferentes autores definen a la calidad como la satisfacción de las necesidades vitales y razonables que requiere la persona con procedimientos correctos y adecuado.⁴

Así mismo, en calidad en atención odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2021, según sexo, Se observa que, en hombres, la mayoría percibe regular calidad en atención odontológica con un 14,00% (7); y en mujeres, la mayoría percibe regular calidad en atención odontológica con un 60,00% (30); Pacco R, Pandia W.⁷ (Huancayo, 2022), encontró que la calidad de atención odontológica percibida por los pacientes fue regular. La calidad de atención odontológica no se determina o se califica por el sexo de las personas, sino por las

necesidades reales que tenga la persona; la calidad de atención odontológica es un factor clave para dar excelencia a un servicio, por ello los centros odontológicos, suelen mejorar de acuerdo a los determinantes de calidad, como son excelencia profesional, confianza, satisfacción, mínima exposición de riesgos, etc.

Por lo tanto, en calidad en atención odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2022, según edad, Se observa que, en edad de 18 a 30 años, la mayoría percibe regular calidad en la atención odontológica con un 42,00% (21); en edad de 31 a 40 años, la mayoría percibe regular calidad en la atención odontológica con un 16,00% (8); en edad de 41 a 50 años, la mayoría percibe regular calidad en la atención odontológica con un 6,00% (3) y en edad de 51 a 60 años, la mayoría percibe regular calidad en la atención odontológica con un 10,00% (5); Pacco R, Pandia W.⁷ (Huancayo, 2022), encontró que la calidad de atención odontológica percibida por los pacientes fue regular. La calidad de atención odontológica no se determina o se califica por el sexo de las personas, sino por las necesidades reales que tenga la persona; la calidad de atención odontológica es un factor clave para dar excelencia a un servicio, por ello los centros odontológicos, suelen mejorar de acuerdo a los determinantes de calidad, como son excelencia profesional, confianza, satisfacción, mínima exposición de riesgos, etc.

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, año 2022.
2. El nivel de satisfacción odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2022, es ni insatisfecho ni satisfecho.
3. En nivel de satisfacción odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2022, según sexo; es ni insatisfecho ni satisfecho en hombres como en mujeres.
4. El Nivel de satisfacción odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2022, según edad; es ni insatisfecho ni satisfecho en todas las edades.
5. La calidad de atención odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2022, es regular.
6. La calidad de atención odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2022, según sexo; fue regular en ambos sexos.
7. La calidad de atención odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2022, según edad; fue regular en todas las edades.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los futuros investigadores que cuando realicen estudios sobre calidad y satisfacción en atención odontológica, utilicen otros instrumentos de recolección de datos, además de relacionar las variables con nivel socioeconómico o factores sociodemográficos, entre otros.
- Se recomienda a los estudiantes de odontología seguir con las investigaciones sobre satisfacción y calidad en atención odontológica, pero no solo a nivel local, sino también a nivel regional o nacional, para ampliar las investigaciones sobre el tema, además se recomienda realizar estas investigaciones tanto a niños como adolescentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Salazar E. Calidad de los Servicios Odontológicos y su Relación con la Satisfacción de los Pacientes de la Clínica MM Dental de la Ciudad Santiago de Chile. [Tesis previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11921/1/T-UCSG-POS-MGSS-165.pdf>
2. Ministerio de Salud A. Nuestra Misión y Visión [Internet]. MINSA. 2020 [citado 17 abril 2021]. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/transparencia/index.asp?op=103>
3. Ministerio de Salud. Reglamento de establecimientos de salud y servicios médico de apoyo [Internet]. Minsa. 2009 [citado 17 abril 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1674.pdf>
4. Numpaque A, Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Rev. Fac. Med. [Internet] 2016 [Consultado 17 abril 2021]; 64 (4): 715 - 720. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>
5. Gonzales R, et cols. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense. [Internet] 2019 [Consultado 17 abril 2021]; 4(1): 76-78. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
6. Chungara C. Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010. [Tesis de grado presentada para optar el título de Magister Scientiarum en salud pública mención gerencia en salud]. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2014. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/5534/TM-915.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Lupaca Pacco, R. W, & Pandia Olivera, W. A. (2022). Satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la Red de Salud Tacna 2022. Universidad Continental. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12295>

8. Espino R. Nivel de Satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Sur gestión 2019. [Trabajo de Grado presentado para optar al título de Especialista en Salud Pública mención Gerencia de Salud]. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2021. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/27200/TE-1850.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Noriega M. Influencia del nivel de calidad de atención odontológica sobre la satisfacción del paciente en la atención odontológica en la parroquia la merced del cantón Ambato. UNIANDES [Internet] 2021 [Consultado 12 diciembre 2022]. Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/13747/1/UA-ODO-EAC-030-2021.pdf>
10. Fabian A, Podesta L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz Med [Internet] 2022 [Consultado 23 diciembre 2022]; 22(1). Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n1/1727-558X-hm-22-01-e1589.pdf>
11. Lara J, Hermoza R, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev Estomatol Herediana. [Internet] 2020 [Consultado 17 abril 2021]; 30(3): 145-152. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v30n3/1019-4355-reh-30-03-145.pdf>
12. Soria J. Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en el Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen – Huancayo, 2019. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2021. Disponible en: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2168/T037_20076286_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Preciado J. Satisfacción y calidad de atención odontológica en los usuarios del Hospital Jerusalén, Trujillo 2020. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49002/Preciado_UJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Fabián-Sánchez Andrea Carolina, Podestá-Gavilano Luis Enrique, Ruiz-Arias Raúl Alberto. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de

- clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horizontal. Medicina. [Internet]. 2022 Ene [citado 2023 06 de noviembre] ; 22(1): e1589. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es. Publicación electrónica 03-mar-2022. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>.
15. Fuentes rivera E. Calidad de Atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia de Servicio de Salud]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3659/TESIS%20EDUARDO%20fuentesrivera%20rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 16. Lara N, López V, Morales S, Cortés E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. Revista ADM. [Internet] 2000 [Consultado 17 abril 2021]; 57 (2): 45 - 47. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2000/od002b.pdf>
 17. Berry L, Parasuraman A. Marketing en las empresas de servicios: compita mediante la calidad. [Internet] 1era ed. Colombia: Grupo Editorial Norma; 1993. [Consultado 18 abril 2021]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/Marketing_en_las_empresas_de_servicios.html?id=mN6RAAAACAAJ&redir_esc=y
 18. Koley M, Saha S, Singh J, Choubey G. Patient evaluation of service quality in government homeopathic hospitals in West Bengal, India: A cross-sectional survey. Focus on Alternative and Complementary Therapies. [Internet] 2015 [Consultado 17 abril 2021]; 20 (1): 21 -31. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/270884806_Patient_evaluation_of_service_quality_in_government_homeopathic_hospitals_in_West_Bengal_India_A_cross-sectional_survey
 19. Chakravarty A. Evaluation of service quality of hospital outpatient department services. Med J Armed Forces India. [Internet] 2011 [Consultado 17 abril 2021]; 67 (3): 221 - 224. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27365810/>
 20. Kumaraswamy S. Service quality in health care centres: An empirical study. Internacional Journal of Business and Social Science [Internet] 2012 [Consultado 17 abril 2021]; 3 (16). Disponible en:

- https://www.researchgate.net/publication/308533311_Service_quality_in_health_care_centres_An_empirical_study
21. Ramírez N, Álvarez C. Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de Odontología en el Centro de Salud, Los Olivos, 2015. [Tesis para obtener el grado Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2015. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6813/Ram%c3%a9z_AN-%c3%81lvarez_RC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 22. Hernández R. Reseña de "La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación" de Donabedian A. Salud Publica de México. [Internet] 1990 [Consultado 17 abril 2021]; 32 (2): 248 - 249. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10632217.pdf>
 23. Black C, Peterson S, Mansfield J, Thliveris M. Using population-based data to enhance clinical practice guideline development. Med Care. [Internet] 1999 [Consultado 17 abril 2021]; 37 (6): 254 - 263. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10409012/>
 24. Rudd R, Rudd K. A review of 243 errors possible during the fabrication of a removable partial denture: part I. J Prosthet Dent. [Internet] 2001 [Consultado 17 abril 2021]; 86 (3): 251 - 261. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11552163/>
 25. Salazar A. Caries Dental [Internet]. Monografias. 2015 [citado 17 abril 2021]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos10/cari/cari.s>
 26. Lin H, Xirasagar S, Laditka J. Patient perceptions of service quality in group versus solo practice clinics. Int J Qual Health Care. [Internet] 2004 [Consultado 17 abril 2021]; 16 (6): 437 - 445. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15557353/>
 27. Ostberg A, Ahlstrom B, Hakeberg M. Patients' choice of payment system in the Swedish Public Dental Service--views on dental care and oral health. Sweet Dent J. [Internet] 2013 [Consultado 17 abril 2021]; 37 (3): 131 - 142. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24341166/>
 28. Ungureanu M, Mocean F. What do patients take into account when they choose their dentist? Implications for quality improvement. Patient Prefer Adherence.[Internet]

- 2015 [Consultado 17 abril 2021]; 27 (9): 1715 - 1720. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26664071/>
29. Al Fraihi K, A Latif S. Evaluation of outpatient service quality in Eastern Saudi Arabia. Patient's expectations and perceptions. Saudi Med J. [Internet] 2016 [Consultado 17 abril 2021]; 37 (4): 420 - 428. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27052285/>
30. Salazar G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clinicas dentales privadas de lima metropolitana. [Tesis para obtener el Título de Cirujano Dentista]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2006. Disponible en: <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>
31. Jeanette M, Conner C. Neonatal Intensive Care: Satisfaction Measured From a Parent's Perspective. Pediatrics [Internet] 1999 [Consultado 17 abril 2021]; 103 (3): 336 - 349. Disponible en: https://pediatrics.aappublications.org/content/103/supplement_e1/336.short
32. Hino Y. Habilidades directivas y satisfacción laboral en el personal administrativo de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho 2018. [Tesis para optar el grado académico de maestro en administración estratégica de empresas]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2018. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3839/HINO%20DAVILA_POSGRADO_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Reyes S, Paredes S, Legorreta J, Romero N, Flores M, Anderson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Rev Cubana Estomatol.. [Internet] 2015 [Consultado 17 abril 2021]; 52 (3): 19 - 28. Disponible en: <http://www.revestomatologia.sld.cu/index.php/est/article/view/434/204>
34. Levin R. Measuring patient satisfaction. J Am Dent Assoc [Internet] 2005 [Consultado 17 abril 2021]; 136 (3): 362 - 363. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15819351/>
35. Alfaro A. Satisfacción Del Paciente Con La Atención Odontológica En La Clínica Estomatológica De La Universidad Nacional De Trujillo 2013. [Tesis para optar el grado de bachiller en Estomatología]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2013. Disponible en:

- https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/581/AlfaroZelada_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
36. Guerra R. Persona, sexo y género. Los significados de la categoría «género» y el sistema «sexo/género» según Karol Wojtyła. Open Insight [Internet] 2016 [Citado 19 julio 2023]; 7 (12): 139-164. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-24062016000200139
 37. Supo J. Niveles y tipos de investigación: Seminarios de investigación. [Internet]. Perú: Bioestadística; 2015 [Consultado 21 Diciembre 2021]. Disponible en: <http://red.unal.edu.co/cursos/ciencias/1000012/un3/pdf/seminv-sinopsis.pdf>
 38. Hernández R. Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación científica. 6ed. México. Mc Graw Hill. 2014. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
 39. Chuqui K. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chimbote: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44903/Chuqui_FKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 40. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Código de Ética para la Investigación. [Internet]. [Consultado 6 de Setiembre 2019]. Disponible en: <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v005.pdf>

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de consistencia

Título: Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y covariables	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál será la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, año 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de</p>	<p>General: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, Año 2021.</p> <p>Específicos</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según sexo.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa,</p>	<p>Hipótesis (Ho)</p> <p>No Existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, Año 2021.</p> <p>Hipótesis (Ha)</p> <p>Si Existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, Año 2021.</p>	<p>Variable</p> <p>Nivel de satisfacción de atención odontológica.</p> <p>Calidad de atención odontológica</p> <p>Covariables</p> <p>Sexo</p> <p>Edad</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y analítico.</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental-correlacional</p> <p>Población y muestra: La población estuvo conformada por 57 pacientes atendidos del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021 y la muestra estuvo conformada por 50 pacientes.</p> <p>Técnica e instrumento: La técnica que se usó fue la encuesta y los instrumentos fueron: un cuestionario sobre nivel de satisfacción en atención odontológica y un cuestionario sobre calidad de atención odontológica.</p>

<p>Áncash, Año 2021; según sexo?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según edad?</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021?</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según sexo?</p>	<p>Departamento de Áncash, Año 2021; según edad.</p> <p>Determinar la calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021.</p> <p>Determinar la calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según sexo.</p> <p>Determinar la calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según edad.</p>			
---	---	--	--	--

<p>¿Cuál es la calidad de atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, Año 2021; según edad?</p>				
--	--	--	--	--

Anexo 02 Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LOS
PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD "EL PROGRESO", DISTRITO DE CHIMBOTE,
PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, AÑO 2021**

Autora: Morachimo Lostaunau, Valery Nicole

INFORMACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE LAS UNIDADES MUESTRALES

INTRODUCCIÓN: El presente cuestionario tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica. Los resultados se utilizarán solo con fines de estudio, es de carácter confidencial. Esperando obtener sus respuestas con veracidad se le agradece anticipadamente su colaboración.

I. DATOS GENERALES:

Marque con (X) donde corresponda

A) SEXO

() Hombre () Mujer

B) EDAD

a) De 18 a 30 años () b) de 31 a 40 años c) de 41 a 50 años ()

b) De 51 a 60 años e) de 61 a más

II. ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presenten, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque la respuesta que considere correcta.

Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
1	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud.					
2	La actividad diaria del servicio está encaminado a satisfacer mis necesidades de salud.					
3	Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.					
4	Es preocupación compartida por todos, la calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.					
5	El servicio de la Posta de Salud me ha proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud.					
6	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.					
7	El servicio mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención.					
8	El servicio de la Posta de Salud se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.					
9	El profesional que me atiende, tiene información completa y actualizada sobre mi caso personal.					
10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información individual y confidencial.					
11	El servicio considera esta información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo.					
12	Una vez que fue atendido, el servicio mantiene comunicación conmigo, interesándose de mi estado de salud y mi tratamiento.					
13	Cuando requiero atención del odontólogo y personal técnico he percibido que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad.					
14	Todos los profesionales del servicio están a mi disposición, comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero.					
15	Los odontólogos del servicio, que me ha atendido, lo recomendarían que le atienda a un familiar o amigo.					
16	Me siento muy conforme con la trata de los odontólogos que me han atendido.					
17	Los odontólogos me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad.					
18	El odontólogo y personal técnico que me atendieron, lo recomendarían para que atienda a un familiar o amigo.					

19	Me siento muy conforme con el trato del odontólogo y el personal técnico, que me han atendido.					
20	El personal administrativo del servicio que me han atendido, tiene competencia y conocimientos necesarios para prestarme la atención que yo requiero.					
21	De acuerdo a mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.					
22	Puedo señalar que, en el servicio de odontología de la Posta Salud, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario.					
23	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del Centro de Salud satisface mis necesidades de salud.					
24	Cuenta con comodidades en la sala de espera del servicio de odontología e incluso entretenimiento (TV, música, etc.)					
25	En el consultorio odontológico he encontrado buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio sobre la calidad de atención.					
26	En la Posta de Salud, existen disposiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.					

Fuente: Fuentes Rivera E. Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción del Usuario de la Posta de San Bartolome [tesis doctoral]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho; 2017.

III. ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN O INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE OODNTOLOGÍA

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presenten, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque la respuesta que considere correcta.

Completamente satisfecho		Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Completamente insatisfecho						
5		4	3	2	1						
N°	ITEMS	5	4	3	2	1	1	2	3	4	5
1	La atención se realiza respetando la fecha y hora que le asignan al usuario para citas odontológicas										
2	El registro de datos de información se realizó sin errores.										
3	El tiempo de espera desde que llega a la institución hasta que lo atienden es el adecuado										
4	Las instalaciones, pasillos y servicios higiénicos; le permite circulación rápida.										
5	El servicio le brinda una atención confiable y segura.										
6	La consulta con el odontólogo se realiza en el horario programado.										
7	El tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención odontológica.										
8	Cuenta con la calidad de atención de los odontólogos en la Posta de Salud.										
9	El servicio de odontología le ayuda a resolver sus problemas.										
10	El servicio cuenta con medios y facilidades para brindarsatisfacción en la atención odontológica.										
11	El servicio le otorga facilidades para brindar interconsultas con los otros consultorios.										
12	Se siente con satisfacción global del servicio de odontología de la Posta de Salud.										
13	La Posta de Salud cuenta con señalizaciones que orienten a los usuariosal servicio de odontología.										
14	Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido.										
15	Cuenta con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera.										

Fuente: Fuentes Rivera E. Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción del Usuario de la Posta de San Bartolome [tesis doctoral]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho; 2017.

Anexo 03 Validez del instrumento

Evidencias de validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DENTAL "DENTAL SATISFACTION QUESTIONAIRE"

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1 Comunicación	(SI)		(SI)		(SI)		Adecuar información para el Escob. de Likert I
2	DIMENSION 2 Accesibilidad	(SI)		(SI)		(SI)		
3	DIMENSION 3 Competencia técnica	(SI)		(SI)		(SI)		
4	DIMENSION 3 Manejo del Dolor	(SI)		(SI)		(SI)		
5	DIMENSION 3 Empatía	(SI)		(SI)		(SI)		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Corresponde Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Lucyth Larraín Burgos DNI: 59418875

Especialidad del validador: Medicina General / Hig. Gestión Pública

15 de 07 del 2016
JUDITH LARRAÍN BURGOS
 MEDICINA GENERAL
 HOSPITAL LAURELIO DIAZ UFRAND
 CAMP. 04357B
 ARAUCO

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DENTAL
"DENTAL SATISFACTION QUESTIONARE"**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1 Comunicación	SI	No	SI	No	SI	No	
2	DIMENSIÓN 2 Accesibilidad	SI	No	SI	No	SI	No	
3	DIMENSIÓN 3 Competencia técnica	SI	No	SI	No	SI	No	
4	DIMENSIÓN 3 Manejo del Dolor	SI	No	SI	No	SI	No	
5	DIMENSIÓN 3 Empatía	SI	No	SI	No	SI	No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Arturo Cárdenas Fariña DNI: 0749137417

Especialidad del validador: Dr. de Servicios de Odontología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, suceso y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

19 de 7 del 2016

FARIÑA FARIÑA LEÓN
 JEFE DE SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA
 SUBSECCIÓN DE APRENDIZAJE Y ASISTENCIA
 COP. 03915 - RNE: 00460
 A.A. EsSalud

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DENTAL
"DENTAL SATISFACTION QUESTIONAIRE"**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		No	Si	No	Si	No	Si	
1	DIMENSION 1 Comunicación	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Simplificar el formato en lo posible del cuestionario.
2	DIMENSION 2 Accesibilidad	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Lograr mayor de 100% a satisfacción.
3	DIMENSION 3 Competencia técnica	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4	DIMENSION 3 Manejo del Dolor	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5	DIMENSION 3 Empatía	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Responde del artículo

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg: Elvira Nolasco DNI: 10.16.2408

Especialidad del validador: Práctica Clínica del Niño y Mayor en Salud Pública

... el día 03 de Junio del 2016.


 Dr. Elvira Nolasco
 Docente Práctica Clínica del Niño
 Universidad Alas Peruanas
 CDP. 04811

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DENTAL
"DENTAL SATISFACTION QUESTIONAIRE"

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 Comunicación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	DIMENSIÓN 2 Accesibilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	DIMENSIÓN 3 Competencia técnica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	DIMENSIÓN 3 Manejo del Dolor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	DIMENSIÓN 3 Empatía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Parata Dificultad

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Esteban Rodríguez... DNI: 4.2.72.21.86

Especialidad del validador: Ortodoncia...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]
 Dra. Susij Escobedo Rolón
 Jefa del Servicio de Odontología
 Hospital Nacional de Emergencias Gra
 Apto. Es-50404

Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



chimbote, 10 de octubre 2019

señor(a):

Mg.CD. SUAREZ NATIVIDAD, Daniel

Presente

Tengo el agrado de dirigirme a UD. para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional. molestamos su atención al elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista, por la Escuela Académico Profesional de Odontología de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El instrumento tiene como objetivo medir la(s) variable (s) **ENTORNO, PROFESIONAL Y HUMANA**, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente.



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): *CD Suárez Natividad Daniel*
 1.2 Grado Académico: *Magister*
 1.3 Profesión: *Cirujano Dentista*
 1.4 Especialidad: *Rehabilitación Oral*
 1.5 institución donde labora
Uladech - Católica
 1.6 Cargo que desempeña: *Docente*
 1.7 Denominación del instrumento: Nivel de Satisfacción y Calidad de atención Odontológica.
 1.8 Autor del instrumento: Morachimo Lostaunau Valery Nicole

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL					24	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Valoración total cuantitativa: _____

3.2 Promedio: _____

3.2 Opinión:

FAVORABLE DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3 Observaciones


UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE
ESCUELA ODONTOLOGICA
Daniel Suarez Ratividad
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 21647



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



chimbote, 21 de septiembre de 2021

señor(a):

Mg. CD. ROJAS BARRIOS, José

Presente

Tengo el agrado de dirigirme a UD. para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista, por la Escuela Académico Profesional de Odontología de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El instrumento tiene como objetivo medir la(s) variable (s) **ENTORNO, PROFESIONAL Y HUMANA**, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

X. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): *CD. Rojas Barríos José*
- 1.2 Grado Académico: *Doctor*
- 1.3 Profesión: *Cirujano Dentista*
- 1.4 Especialidad: *Rehabilitación Oral*
- 1.5 institución donde labora
Uladech Católica
- 1.6 Cargo que desempeña: *Director*
- 1.13 Denominación del instrumento: Nivel de Satisfacción y Calidad de atención Odontológica.
- 1.14 Autor del instrumento: Morachimo Lostaunau Valery Nicole

XI. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL					24	

XII. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.7 Valoración total cuantitativa: 24

3.8 Promedio: 4

3.8 Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.9 Observaciones



COP. 4412



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



chimbote, 21 de septiembre de 2021

señor(a):

Mg.CD. ANGULO RIVERA, Armando

Presente

Tengo el agrado de dirigirme a UD. para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista, por la Escuela Académico Profesional de Odontología de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El instrumento tiene como objetivo medir la(s) variable (s) **ENTORNO, PROFESIONAL Y HUMANA**, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VII. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): CD. Angulo Rivera Edwin

1.2 Grado Académico: Magister En Estomatología

1.3 Profesión: Profesora Dentista

1.4 Especialidad: Periodoncía

1.5 institución donde labora

Uladech - Católica

1.6 Cargo que desempeña: Docente

1.11 Denominación del instrumento: Nivel de Satisfacción y Calidad de atención Odontológica.

1.12 Autor del instrumento: Morachimo Lostaunau Valery Nicole

VIII. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL					24	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Valoración total cuantitativa: 24

3.2 Promedio: 4

3.2 Opinión:

FAVORABLE SI DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3 Observaciones

 UNIVERSIDAD CATOLICA DE LOS ANGELES
FACULTAD DE CIENCIAS
QUIMICA BIOTECNOLOGICA
Edwin Angulo Rivera
C.I.P. 17371

Anexo 04 Confiabilidad del instrumento

Para dicha confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa < 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa < 0.5 es pobre

Luego se Aplicó SPSS. V.24a una muestra piloto para obtener el coeficiente alfa de Cronbach el cual indicará el nivel de confianza del instrumento.

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,938	41 (ITEMS)

Conclusión: La confiabilidad del instrumento según la escala de George es excelente porque el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0.938

Anexo 05 Formato de Consentimiento informado



Consentimiento Informado

Consentimiento Informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (CIENCIASMÉDICAS Y DE LA SALUD)

La finalidad de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación en Salud se titula: Nivel de Satisfacción y Calidad de Atención Odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2021 y es dirigido por Morachimo Lostaunau Valery Nicole, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la relación entre el Nivel de satisfacción y calidadde atención odontológica en los pacientes del Centro de Salud "El Progreso", Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 995118605. Si desea, también podrá escribir al correo nicol_capricornio30@hotmail.com para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 06 Documento de aprobación para la recolección de la información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CENTRO DE SALUD
PROGRESO
RECIBIDO

Fecha: 16/3/22
Hora: 11.49 am

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chimbote, 12 de Febrero del 2022

CARTA N° 007-2022- DIR-EPOD-FCCS-ULADECH Católica

Sr.

Dr. William Rodríguez Rojas

Director de la Posta “El Progreso”

Presente.

A través del presente, reciba Ud. el cordial saludo en nombre de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para solicitarle lo siguiente:

En cumplimiento del Plan Curricular del programa de Odontología, la estudiante viene desarrollando la asignatura de Tesis, a través de un trabajo denominado: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCION ODONTOLÓGICA EN LOS PACIENTES DE LA POSTA “EL PROGRESO”, DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, AÑO 2022”**

Para ejecutar su investigación, la alumna ha seleccionado la institución que Ud. dirige, por lo cual, solicito brindarle las facilidades del caso a la Srta. **MORACHIMO LOATAUNAU VALERY NICOLE**; a fin de realizar el presente trabajo.

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dr. José Luis Rojas Barrios
DIRECTOR

Anexo 07 Evidencias de ejecución (Declaración jurada, base de datos)

Declaración jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **MORACHIMO LOSTAUNAU VALERY NICOLE**, identificado (a) con **DNI N° 72647784**, con domicilio real en **JR. UNION ASENTAH. MAGDALENA NUEVA MZ. L LT.24**, Distrito **CHIMBOTE**, Provincia **SANTA**, Departamento **ANCASH**,

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de **BACHILLER** con código de estudiante **0110171006** de la Escuela Profesional de **ODONTOLOGÍA** Facultad de **CIENCIAS DE LA SALUD** de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico **2023-2**:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada **"NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD "EL PROGRESO", DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, AÑO 2021"**

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad


Firma del estudiante/bachiller

DNI 72647784

LUNES, 27 de Noviembre de 2023

Huella digital



Base de datos

1= 18-30años

2= 31-40años

3= 41-50años

4= 51-60años 1= Hombre

5= 61 a más años 2= Mujer

1= Mala calidad

2= Regular calidad

3= Buena calidad

1= Insatisfecho

2= Ni satisfecho ni insatisfecho

3= Satisfecho

ID	Edad	Sexo	Calidad de atención del servicio de odontología	Satisfacción sobre calidad de atención odontológica
1	2	2	1	1
2	3	1	2	3
3	2	1	3	3
4	2	1	3	2
5	2	2	2	2
6	1	2	2	3
7	1	2	2	2
8	1	2	3	3
9	3	1	2	1
10	4	2	3	3
11	4	2	2	2
12	2	2	2	2
13	3	1	2	2
14	1	2	2	2
15	1	2	2	2
16	4	1	2	2
17	2	1	2	2
18	2	1	2	2
19	2	1	2	2
20	4	2	2	2
21	1	2	2	2
22	2	2	2	2
23	2	2	2	2
24	1	2	2	2
25	1	2	2	2
26	1	2	2	2
27	1	2	2	2
28	1	2	2	2
29	1	2	2	2
30	1	2	2	2
31	2	1	3	2
32	2	2	1	1
33	2	1	3	2

34	1	2	2	2
35	1	2	2	2
36	1	2	2	2
37	1	2	2	2
38	1	2	2	2
39	4	2	2	2
40	1	2	2	2
41	4	2	2	2
42	1	2	2	2
43	1	2	2	2
44	1	2	2	2
45	1	2	3	2
46	4	1	3	2
47	2	1	3	2
48	1	2	3	2
49	2	2	2	2
50	2	2	3	3

Evidencias de ejecución



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA

PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

**"NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN
LOS PACIENTES DE LA POSTA "EL PROGRESO", DISTRITO DE CHIMBOTE,
PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, AÑO 2022"**

Autora: Morachimo Lostaunau, Valery Nicole

CUESTIONARIO

**INFORMACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE LAS UNIDADES
MUESTRALES:**

A) Su sexo

Masculino Femenino

B) Su edad se ubica entre:

a) De 18 a 30 () b) de 31 a 40 () c) de 41 a 50 ()
d) de 51 a 60 e) de 61 a más ()

Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

I. ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
1	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud.	X				
2	La actividad diaria del servicio está encaminado a satisfacer mis necesidades de salud.		X			
3	Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.			X		
4	Es preocupación compartida por todos, la calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.	X				
5	El servicio de la Posta de Salud me ha proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud.		X			
6	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.	X				
7	El servicio mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención.	X				
8	El servicio de la Posta de Salud se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.		X			
9	El profesional que me atiende, tiene información completa y actualizada sobre mi caso personal.	X				
10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información individual y confidencial.			X		
11	El servicio considera esta información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo.	X				
12	Una vez que fue atendido, el servicio mantiene comunicación conmigo, interesándose de mi estado de salud y mi tratamiento.		X			
13	Cuando requiero atención del odontólogo y personal técnico he percibido que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad.			X		
14	Todos los profesionales del servicio están a mi disposición, comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero.				X	
15	Los odontólogos del servicio, que me ha atendido, lo recomendarían que le atienda a un familiar o amigo.				X	
16	Me siento muy conforme con la trata de los odontólogos que me han atendido.			X		
17	Los odontólogos me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad.		X			
18	El odontólogo y personal técnico que me atendieron, lo recomendarían para que atienda a un familiar o amigo.	X				
19	Me siento muy conforme con el trato del odontólogo y el personal técnico, que me han atendido.			X		
20	El personal administrativo del servicio que me han atendido, tiene competencia y conocimientos necesarios para prestarme la atención que yo requiero.			X		

11	De acuerdo a mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.	X				
12	Puedo señalar que, en el servicio de odontología de la Posta Salud, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario.	X				
13	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del Centro de Salud satisface mis necesidades de salud.			X		
14	Cuenta con comodidades en la sala de espera del servicio de odontología e incluso entretenimiento (TV, música, etc.)				X	
15	En el consultorio odontológico he encontrado buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio sobre la calidad de atención.	X				
16	En la Posta de Salud, existen disposiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.	X				

fuente: Fuentes Rivera E. Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción del Usuario de la Posta de Salud de Ica [tesis doctoral]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho; 2017.

1. Nunca..... de 26 a 48 puntos
2. Casi nunca..... de 49 a 70 puntos
3. Pocas veces... de 71 a 92 puntos
4. Casi siemprede 93 a 116 puntos ✓
5. Siempre..... de 117 a 130 puntos

II. ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN O INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

Señale su satisfacción con los elementos del servicio del Centro de Salud que se describen a continuación:

N°	ITEMS	Completamente satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Completamente insatisfecho				
		5	4	3	2	5	4	3	2	1
1	La atención se realiza respetando la fecha y hora que le asignan al usuario para citas odontológicas					X				
2	El registro de datos de información se realizó sin errores.						X			
3	El tiempo de espera desde que llega a la institución hasta que lo atienden es el adecuado					X				
4	Las instalaciones, pasillos y servicios higiénicos; le permite circulación rápida.							X		
5	El servicio le brinda una atención confiable y segura.								X	
6	La consulta con el odontólogo se realiza en el horario programado.						X			
7	El tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención odontológica.					X				
8	Cuenta con la calidad de atención de los odontólogos en la Posta de Salud.					X				
9	El servicio de odontología le ayuda a resolver sus problemas.						X			
10	El servicio cuenta con medios y facilidades para brindarsatisfacción en la atención odontológica.						X			
11	El servicio le otorga facilidades para brindar interconsultas con los otros consultorios.							X		
12	Se siente con satisfacción global del servicio de odontología de la Posta de Salud.						X			
13	La Posta de Salud cuenta con señalizaciones que orienten a los usuarios al servicio de odontología.						X			
14	Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido.					X				
15	Cuenta con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera.					X				

Fuente : Fuentes Rivera E. Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción del Usuario de la Posta de Salud en Bartolome [tesis doctoral]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho; 2017.

1. Insatisfecho de 15 a 34 puntos
2. Ni satisfecho ni insatisfecho de 35 a 54 puntos
3. Satisfecho de 55 a 75 puntos ✓

Contrastación de Hipótesis

Este apartado corresponde a la parte esencial y relevante de la investigación, para comprobar nuestra hipótesis se ejecutó la prueba estadística Chi cuadrado (X^2).

1. Planteamiento de hipótesis

H₀= No existe Relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, año 2021.

H₁= Si existe Relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, año 2021.

2. Nivel de confianza

- Nivel de confianza = 95%
- Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (5%)

El nivel de significancia es el valor estándar y en base a ello se determinará si se acepta o se rechaza la hipótesis nula.

3. Establecimiento de los criterios de decisión:

La prueba estadística se realiza en base a la hipótesis nula.

- Si el valor de significancia $p > 0.05$ se acepta H_0 se rechaza H_1 .
- Si el valor de significancia $p < 0.05$ se acepta H_1 se rechaza H_0 .

4. Cálculos

Tabla 6- Tabla de frecuencia observada

Satisfacción Odontológica	Calidad de Atención Odontológica			Total f
	Mala fi	Regular fi	Buena fi	
Insatisfecho	2,0	1,0	0,0	3,0
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	0,0	34,0	7,0	41,0
Satisfecho	0,0	2,0	4,0	6,0
Total	2,0	37,0	11,0	50,0

Fuente: Chi cuadrado arrojado por SPSS v26

Tabla 7- Tabla de frecuencia esperada

Satisfacción Odontológica	Calidad de Atención Odontológica			Total f
	Mala fi	Regular fi	Buena fi	
Insatisfecho	0,1	2,2	0,7	3,0
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	1,6	30,3	9,0	41,0
Satisfecho	0,2	4,4	1,3	6,0
Total	2,0	37,0	11,0	50,0

Fuente: Chi cuadrado arrojado por SPSS v26

Una vez sometido los datos en el programa SPSS v26 se efectuó el análisis estadístico con la prueba Chi cuadrado que muestra un valor de significancia

Tabla 8- Prueba Chi cuadrado (X^2)

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,340 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	19,533	4	,001
Asociación lineal por lineal	14,554	1	,000
N de casos válidos	50		

Fuente: SPSS

$p = 0,000$

5. Decisión:

Valor de significancia **$p = 0,047 < 0,05$**

se acepta H_1 se rechaza H_0 .

H_1 = Si existe Relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes de la posta "El Progreso", distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, año 2021.