

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Odontología

Tesis

**Satisfacción y calidad en la atención odontológica
en pacientes de dos establecimientos públicos de
la Red de Salud Tacna 2022**

Rey Walter Lupaca Pacco
Willian Alipio Pandia Olivera

Para optar el Título Profesional de
Cirujano Dentista

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

DEDICATORIA

A Dios, por su infinito amor y por dirigir cada paso que damos, quien nos da sabiduría y salud para culminar nuestras metas.

A nuestros padres, porque hicieron su mayor esfuerzo para que no nos falte nada, ayudándonos en los momentos más difíciles de la vida, porque son nuestra fuente de inspiración y motivo para seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Continental, por brindarnos la oportunidad de seguir estudiando.

A nuestros amigos, que estuvieron apoyándonos y brindándonos ánimos cuando más los necesitábamos.

Al servicio de odontología del centro de salud San Francisco y La Esperanza, por brindarnos la oportunidad de investigar y dar la autorización para llevar a cabo la ejecución de la investigación.

William y Rey

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción	x
CAPÍTULO I.....	12
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	12
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	12
1.2. Objetivos	13
1.2.1. Objetivo general.....	13
1.2.2. Objetivos específicos	13
1.3. Justificación.....	13
1.3.1. Conveniencia.....	13
1.3.2. Relevancia social.....	13
1.3.3. Valor teórico	14
1.3.4. Beneficio	14
1.4. Hipótesis y descripción de variables	14
1.4.1. Hipótesis general.....	14
1.4.2. Hipótesis específicas.....	14
1.4.3. Descripción de variables	15
CAPÍTULO II	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes del problema	16
2.2. Bases teóricas	18
2.2.1. Satisfacción del usuario	18
2.2.2. Dimensiones de la satisfacción del usuario.....	19
2.2.2.1. Lealtad.....	19
2.2.2.2. Confiabilidad.....	19
2.2.2.3. Validez	19
2.2.2.4. Calidad	20
2.2.2.5. Calidad del servicio en el sector público.....	22
2.2.2.6. El Servqual	23

2.3. Definición de términos básicos	24
2.3.1. Calidad de atención	24
2.3.2. Expectativa del usuario	24
2.3.3. Percepción del usuario	24
2.3.4. Satisfacción del usuario externo.....	24
2.3.5. Usuario externo	24
CAPÍTULO III.....	25
METODOLOGÍA	25
3.1. Métodos y alcance de la investigación	25
3.2. Diseño de la investigación.....	25
3.3. Población y muestra	25
3.3.1. Criterios de inclusión	26
3.3.2. Criterios de exclusión.....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.4.1. Confiabilidad.....	27
CAPÍTULO IV	28
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
4.1. Resultados	28
4.2. Prueba de hipótesis.....	36
4.2.1. Prueba de normalidad.....	36
4.2.2. Comprobación de la hipótesis general	37
4.2.2.1. Primera hipótesis específica	38
4.2.2.2. Segunda hipótesis específica	39
4.2.2.3. Tercera hipótesis específica	40
4.3. Discusión de resultados	41
Conclusiones	45
Lista de referencias	46
Anexos	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tamaño de muestra	26
Tabla 2. Características generales de los pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022	28
Tabla 3. Niveles de satisfacción de los pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022	30
Tabla 4. Dimensiones de la satisfacción de los pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud Tacna, 2022	31
Tabla 5. Niveles de calidad en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022	32
Tabla 6. Dimensiones de calidad en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.....	33
Tabla 7. Comparación entre los niveles de satisfacción y la calidad en la atención odontológica de dos establecimientos de salud públicos de la red de salud, Tacna, 2022	35
Tabla 8. Prueba de Kolmogórov-Smirnov de las dimensiones de satisfacción y calidad en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022	36
Tabla 9. Relación de satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.	37
Tabla 10. Prueba chi cuadrado para comprobar diferencias entre las categorías de características demográficas de pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna	39
Tabla 11. Relación de satisfacción de los pacientes con las dimensiones de calidad en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.	40
Tabla 12. Análisis de chi cuadrado para la asociación entre los niveles de satisfacción y la calidad en la atención odontológica de dos establecimientos de salud públicos de la red de salud, Tacna, 2022	41
Tabla 13. Matriz de consistencia.....	57
Tabla 14. Operacionalización de variables	58
Tabla 15. Base de datos del centro de salud San Francisco y La Esperanza.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características generales de los pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022	29
Figura 2. Niveles de satisfacción de los pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022	30
Figura 3. Dimensiones de la satisfacción de los pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022	32
Figura 4. Niveles de calidad en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022	33
Figura 5. Dimensiones de calidad en la atención odontológica del centro de salud San Francisco de la red de salud, Tacna, 2022	34
Figura 6. Dimensiones de calidad en la atención odontológica del centro de salud La Esperanza de la red de salud, Tacna, 2022	35
Figura 7. Comparación entre los niveles de satisfacción y la calidad en la atención odontológica de dos establecimientos de salud públicos de la red de salud, Tacna, 2022	36
Figura 8. La satisfacción y su relación con la calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022	38
Figura 9. Centro de salud La Esperanza	61
Figura 10. Consultorio dental del centro de salud La Esperanza	61
Figura 11. Paciente llenando la encuesta	62
Figura 12. Encuestando pacientes del centro de salud La Esperanza	62
Figura 13. Centro de salud San Francisco	63
Figura 14. Encuestando pacientes del centro de salud San Francisco	63
Figura 15. Encuestando pacientes del centro de salud San Francisco	64
Figura 16. Encuestando pacientes del centro de salud San Francisco	64

RESUMEN

El objetivo del trabajo fue establecer la relación entre satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022. Se realizó un estudio correlacional, no experimental, retrospectivo y transversal; la muestra estuvo conformada por 138 usuarios en la atención odontológica, a quienes se les aplicó un instrumento para evaluar la satisfacción, compuesta por 15 ítems y otro de calidad de atención compuesto por 23 ítems empleando Servqual, ambos con una escala valorativa de 1 al 7; el análisis estadístico se procesó en el software SPSS v.25. Cuyos resultados mostraron que los niveles de satisfacción en pacientes de ambos establecimientos públicos fueron, 60,9 % de nivel bueno, 33,3 % nivel regular y 5,8 % deficiente; respecto a la calidad de atención, el 50,7 % de los pacientes manifestaron un nivel bueno, el 38,4 % nivel regular y 10,9 % nivel deficiente. 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.

Palabras claves: calidad de atención, establecimientos públicos, satisfacción del paciente

ABSTRACT

The objective of this study was to establish the relationship between satisfaction and quality in dental care in patients from two public establishments of the Tacna health network, 2022. A correlational, non-experimental, retrospective and cross-sectional study was carried out; The sample consisted of 138 users in dental care, to whom an instrument was applied to assess satisfaction, made up of 15 items, and another for quality of care, made up of 23 items using Servqual, both with an assessment scale of 1 to 7; Statistical analysis was processed in SPSS v.25 Software. Whose results showed that the levels of satisfaction in patients of both public establishments were 60.9% satisfactory level, 33.3% regular level and 5.8% poor; regarding the quality of care, 50.7% of the patients showed a satisfactory level, 38.4% a regular level and 10.9% a poor level. It is concluded that there is a positive relationship of high intensity ($\rho = 0.802$) and significant ($p = 0.000$) between satisfaction and quality in dental care in two public establishments of the Tacna, 2022, health network.

Keywords: patient satisfaction, public establishments, quality of care

INTRODUCCIÓN

La satisfacción en la atención odontológica depende de la actitud que tiene el paciente de los servicios de salud, durante el proceso de atención que se otorga en un establecimiento público o privado.

Es así como, la evaluación de la calidad de atención es una línea de vital importancia en toda institución de salud, que se basa en la percepción de los pacientes, con respecto al servicio que reciben; lo que beneficia directamente al profesional en salud en el campo odontológico, porque le permite aclarar con mayor precisión el problema de cada usuario y la medida correctiva que debe aplicar para resolverlo.

Actualmente, es una necesidad en todas las organizaciones perfeccionar la calidad de salud, existiendo mayores brechas en el sector público con relación a la competitividad del sector privado (1). Es por lo que, la calidad de servicio es de gran interés para los líderes sanitarios del sector de salud, y saben que debe funcionar un sistema permanente que permita mejorar sus servicios (2) y que el único camino para lograr la satisfacción plena de los usuarios es fortaleciendo continuamente las competencias profesionales a todo nivel con una óptima gestión administrativa para disponer de equipos e infraestructura adecuada (3).

Para la formulación del problema se ha planteado la siguiente incógnita ¿Cuál es la relación entre satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022?

De tal forma que, la presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

Por otro lado, los objetivos específicos fueron identificar las características generales de los pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022; establecer la relación entre satisfacción de los pacientes con las dimensiones de calidad en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022, y comparar la satisfacción y calidad en la

atención odontológica entre dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento y formulación del problema

La calidad de atención es el grado en el que un servicio satisface las necesidades o expectativas que el cliente tiene de un servicio brindado, de otro modo, es la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas de los clientes y sus percepciones (4).

En la investigación de Ayala (5), se llegó a la conclusión que las dimensiones de estudio (instalaciones, organización, acto profesional y satisfacción global) del centro de salud «Perú – Corea» del Ministerio de Salud, los pacientes manifestaron un nivel de satisfacción «bueno» con 88.6 % a diferencia de la clínica privada que fue «muy bueno» con 87.1 % (5).

La satisfacción es el resultado de un proceso cognitivo de la información, que media entre las expectativas del usuario y lo brindado por los servicios de salud (percepciones); esta satisfacción se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario ampliamente (6).

En la investigación de Lara (7), se concluye que la mayoría de los pacientes atendidos en el área odontológica de un hospital en Lima, Perú, están insatisfechos con la atención, el porcentaje de insatisfacción fue mayor al 60 % en las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles (7).

La calidad en la prestación constituye una preocupación medular en la gestión del sector de salud, porque traduce la eficacia de los esfuerzos y las acciones desplegadas para promover una buena salud oral dentro de un marco de derecho a un trato digno para todos y cada uno de los pacientes que acuden a un establecimiento de salud público. Es por lo que, surge la motivación a plantear la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Establecer la relación entre satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

1.2.2. Objetivos específicos

Identificar las características generales de los pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

Establecer la relación entre satisfacción de los pacientes con las dimensiones de calidad en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

Comparar la satisfacción y calidad en la atención odontológica entre dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

1.3. Justificación

1.3.1. Conveniencia

La siguiente investigación servirá para obtener información comparativa de la calidad en la atención odontológica de pacientes que acuden al centro de salud San Francisco y La Esperanza de la red de salud, Tacna, 2022, especialmente de los indicadores propuestos por el modelo Servqual, basado en la medición de las expectativas y la percepción del paciente.

1.3.2. Relevancia social

Esta investigación es trascendental, porque una buena calidad en la atención odontológica es el derecho individual y social que debe alcanzar todo paciente.

Interpretar la relación entre satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

1.3.3. Valor teórico

El estudio permitirá actualizar los conocimientos necesarios de satisfacción y calidad desde el ángulo de la demanda, a través de la teoría Servqual, basado en el nivel de satisfacción mediante la expectativa y la percepción real que expresan los pacientes, con el que se llenará un vacío de conocimiento sobre calidad en la atención odontológica de los establecimientos públicos de salud mencionados.

1.3.4. Beneficio

Los hallazgos contribuirán a resolver un problema de la calidad en la atención odontológica y orientará estrategias institucionales para mejorar el servicio de los establecimientos de salud mencionados.

1.4. Hipótesis y descripción de variables

1.4.1. Hipótesis general

La satisfacción se relaciona significativamente con la calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

1.4.2. Hipótesis específicas

Las características generales predominantes de los pacientes son sexo femenino, edad adulta y nivel educativo secundario, en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

La satisfacción de los pacientes se relaciona significativamente con las dimensiones de calidad que son elementos tangibles, capacidad de respuesta, equidad, accesibilidad y empatía en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

La satisfacción y calidad en la atención odontológica del centro de salud La Esperanza es mayor que el centro de salud San Francisco de la red de salud, Tacna, 2022.

1.4.3. Descripción de variables

Variable independiente: calidad

Variable dependiente: satisfacción

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Silverio (8) en su investigación concluye que, la calidad de atención fue «buena – alta», indicando que los pacientes se encontraron satisfechos en la atención odontológica, además, en la dimensión fiabilidad hubo un 78 % de satisfacción, en seguridad 78 %, en empatía 77 % y un menor porcentaje fue para los elementos tangibles con 57 %, donde al servicio de odontología se consideró de buena calidad.

Peñafiel (9) llegó a concluir que, la calidad de atención percibida en usuarios fue en su gran mayoría de nivel bueno con 53.33 %, y la satisfacción en la atención al usuario fue de nivel muy alto con 40.00 %, además demostró que, existió correlación negativa significativa entre la calidad y satisfacción ($\rho = -.37$; $p < .01$), pero no hubo correlación entre las dimensiones de percepción en usuarios, velocidad de respuesta, prestación de servicio, empatía y elementos tangibles con la satisfacción.

Preciado (10) concluye que, hubo un coeficiente de correlación $r = 0.899$, que indica que existe relación directa y significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de odontología del hospital Jerusalén de Trujillo.

Fuentes (11) llegó a concluir que, existe relación directa y moderada entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario, igualmente, encontró relación directa y moderada entre calidad de atención odontológica en la validez de satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé.

Ramírez (12) llegó a la conclusión que, los usuarios en la atención odontológica de ambos establecimientos presentan diferencias significativas, el centro de salud Montero presenta un nivel regular, mientras que el consultorio odontológico R y A es percibido con un nivel satisfactorio, con mejor satisfacción en calidad.

González et al. (13) concluyen que, el grado de satisfacción del usuario gira en función del trato amable, el tiempo dedicado en la explicación del procedimiento, el cómo le quedó el trabajo, así como la ausencia de dolor durante el desarrollo de la consulta.

Vidalón (14) llegó a concluir que, se encontró un nivel favorable de satisfacción en la calidad de atención en los servicios de odontología como tecnología de los equipos odontológicos, la apariencia en uniforme y limpieza del personal, el interés de cumplir lo ofrecido, la información que proporcionan sobre el tratamiento, la confianza, la amabilidad y preparación del personal, el trato, capacidad del personal y la duración de la atención.

Rentería et al. (15) concluyen que, la calidad de atención a los pacientes fue considerada como muy satisfecha (74 %) y satisfecha (25 %). El sexo masculino presentó mayor satisfacción (71 %), evidenciándose que el nivel de calidad de atención que mayor aceptación tuvo fue el de muy satisfecha.

Bazán (16) menciona dentro de sus conclusiones que, la percepción de la calidad de la clínica dental fue regular (62,5 %), cumple con los requerimientos normativos básicos sobre infraestructura y equipamiento de nivel I - 3, cumple con las normas técnicas de bioseguridad y protección, como los requerimientos aplicables a un centro odontológico, por lo tanto, la calidad de atención en la clínica dental de la Universidad Tecnológica de Los Andes fue regular.

Espejo (17) llegó a concluir que, la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acudieron a la clínica dental docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del departamento de odontoestomatología del hospital Cayetano Heredia en el 2017.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción del usuario

La satisfacción es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto o resultado contra las expectativas que se tenían. Si el resultado es más pobre que las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si es igual a las expectativas, estará satisfecho. Si excede las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o complacido. Las personas suelen desarrollar percepciones más favorables de un producto o servicio cuya marca ya les provoca sentimientos positivos (18).

Cuando las percepciones de un cliente satisfacen sus expectativas, se dice que estas se confirman y el cliente queda satisfecho. Si las percepciones y las expectativas no son iguales, entonces se dice que la expectativa se rectifica (19).

Thompson (20) menciona que, la satisfacción es influida directamente por la percepción, tiene elementos ligados a aspectos que no solo afectan a los usuarios externos sino también a los colaboradores de salud (estado de ánimo). Que el agrado o satisfacción es saciar las expectativas de los usuarios, que se percibe a lo largo de la duración del servicio prestado en sus diferentes aspectos, de tal forma, la satisfacción está influida por las expectativas bajas o altas que tenga un usuario sobre un servicio.

La satisfacción del paciente puede influenciar en diversos aspectos, como el modo para que el usuario acceda o no al servicio, lugar a donde asiste para ser atendido, modo de disponibilidad para hacer los pagos por los servicios que se brinda, modo de cumplir con las orientaciones del proveedor de los servicios, modo que el paciente tenga iniciativas de regresar o no al proveedor, y modo en que el usuario recomienda o no los servicios a otras personas (21).

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud.

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

2.2.2. Dimensiones de la satisfacción del usuario

Las dimensiones de la satisfacción del usuario fueron tomadas de Preciado (10), en su tesis *“Satisfacción y calidad de atención odontológica en los usuarios del hospital Jerusalén, Trujillo, 2020”* y son las siguientes (10):

2.2.2.1. Lealtad

Es el sello distintivo de los líderes y se da cuando ellos pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los clientes correctos, asimismo, los clientes puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano a hacer todos sus negocios con este servicio (22). Según Pintado (23), es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella, por lo que, en este estudio, las respuestas leales del usuario están basadas en las recomendaciones que el odontólogo indica, el cumplimiento de las citas programadas, en la higiene oral, el respeto y la confortabilidad con la atención dental.

2.2.2.2. Confiabilidad

Es la capacidad de ofrecer un servicio que se promete de manera segura y precisa; de otro modo, la confiabilidad implica que la institución cumpla sus promesas respecto de lo que ofrece, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (24). En este contexto, el usuario percibe el grado de satisfacción de la seguridad, claridad en el diagnóstico, el cumplimiento del horario de trabajo del odontólogo y la comodidad que siente en el consultorio durante la atención dental.

2.2.2.3. Validez

Constituye una característica principal del servicio que brinda el odontólogo de una manera correcta y eficaz, además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del

paciente (24); aquí el usuario percibe el grado de satisfacción de la eficiencia del trabajo, las explicaciones del tratamiento, el tiempo que permanece en la sala de espera, la conformidad del material utilizado y la atención adecuada en el consultorio dental.

2.2.2.4. Calidad

La calidad es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer las necesidades explícitas o latentes. Se puede decir que el vendedor ha entregado calidad cuando su producto o servicio cumple o excede las expectativas del cliente. La calidad de servicio y la satisfacción del cliente están íntimamente relacionadas. Niveles más altos de calidad dan como resultado niveles más altos de satisfacción del cliente (18).

Un aspecto que se ha de destacar es que el producto o resultado del proceso de atención de salud no está en un objeto, sino intrínsecamente unido a las personas que reciben la atención, por lo tanto, estas personas, junto al profesional de salud, deben tener una participación muy activa durante el proceso de atención y también en la solución de los problemas de salud, nada parecido a la producción material. Además, hay que tener en cuenta que existen normas, procedimientos e indicadores de calidad que, por constituir aspectos científicos y técnicos, no son percibidos por quien recibe los servicios de salud y, por tanto, no los puede valorar o calificar (25).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1981, define la calidad como «una situación en la que el paciente o usuario del servicio es diagnosticado y recibe un tratamiento correcto, de acuerdo con los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con un coste bajo de recursos, una baja exposición de riesgos posibles de daño colateral y un alto grado de satisfacción para el usuario» (26).

Barbosa menciona que, «la calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes» (21).

«La calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado».

«Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa, que destina los recursos (humanos y otros) de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite».

Todas las iniciativas tomadas para mejorar la calidad y los resultados en los sistemas de salud tienen su punto de partida en una comprensión de lo que significa «calidad», sin esta comprensión, sería imposible diseñar las intervenciones y medidas utilizadas para mejorar los resultados. Hay muchas definiciones de calidad utilizadas tanto en relación con la atención de la salud y sistemas de salud, y en otras esferas de actividad.

Un sistema de salud debería tratar de hacer mejoras en seis áreas o dimensiones de calidad, que se nombran y describen a continuación. Estas dimensiones requieren que la atención médica sea (27):

- **Eficaz:** brindando atención de salud adherida a una base de evidencia de mejores resultados de salud para individuos y comunidades, basados en la eficiencia, brindando atención médica de una manera que maximiza el uso de los recursos y evita el desperdicio.
- **Accesible:** brindando atención médica oportuna, geográficamente razonable, y proporcionado en un entorno donde las habilidades y los recursos son apropiados para los que la demandan.
- **Aceptable / centrado en el paciente:** brindando atención médica que toma en cuenta las preferencias y aspiraciones de los usuarios del servicio individual y las culturas de sus comunidades.

- **Equitativa:** brindando atención médica que no varía en calidad debido a características personales como género, raza, etnia, ubicación geográfica, o estado socioeconómico.
- **Segura:** brindando atención médica que minimiza los riesgos y daños a los usuarios del servicio.

2.2.2.5. Calidad del servicio en el sector público

Los servicios del sector público son responsables ante los ciudadanos y las comunidades, así como ante sus clientes. Varios investigadores se han ocupado de la calidad de atención en los servicios públicos, consensuando que la información circundante, claramente, apoyaba el uso de Servqual en el sector público, porque es más completa, ya que no es simplemente una cuestión de satisfacer las necesidades expresadas, sino de conocer las necesidades no expresadas, establecer prioridades, asignar recursos y, públicamente, justificar y contabilizar lo que se ha hecho.

Anderson (28), también midió la calidad del servicio proporcionado por una universidad pública de salud clínica. Usando 15 declaraciones que representan las cinco dimensiones de Servqual, evaluó la calidad del servicio provisto por la clínica en el centro de salud de la universidad de Houston. Los pacientes se encontraron generalmente insatisfechos con las cinco dimensiones de Servqual. Por otro lado, las dimensiones tangibles y empatía exhibieron el más bajo nivel de insatisfacción (28).

Usando el enfoque Servqual, Wisniewski (29), llevó a cabo un estudio para evaluar la satisfacción del cliente dentro del sector público en una amplia gama de servicios de *Scottish Councils*, el análisis de los puntajes de brecha reveló que los elementos tangibles y la confiabilidad tenían lagunas negativas que indican que las expectativas del cliente no se cumplieron, por otro lado, la receptividad y seguridad fueron positivas, lo que implica que, las expectativas del cliente realmente fueron excedidas por el servicio proporcionado (29).

Agus et al. (30) llevaron a cabo una investigación para identificar a la gerencia y al cliente percepciones de las prácticas de calidad del servicio en el sector público de Malasia, su modelo se enfocó en las percepciones de la entrega del servicio real, donde usaron nueve de los diez servicios, dimensiones identificadas por Parasuraman et al. (31) quienes analizaron las percepciones de la gerencia y clientes, por lo tanto, observó que la mayoría de los estudios, se han concentrado en la calidad del servicio en el sector de servicios públicos de EE. UU. y Europa, mientras que, en algunos más recientes, los estudios han analizado la calidad del servicio en los países en desarrollo (30).

2.2.2.6. El Servqual

El cuestionario de calidad del servicio (Servqual) se utiliza para determinar la satisfacción del cliente, fue elaborado por Parasuraman et al. (31) es uno de los instrumentos pertinentes para medir la calidad de los servicios tal como los percibe el cliente, teniendo el auspicio del *Marketing Science Institute* y con validación para América Latina por *Michelsen Consulting* con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios, el estudio de validación terminó en junio de 1992 (32), cuyas dimensiones son:

- **Fiabilidad:** es una cualidad que tiene un prestador de salud, para cumplir en forma satisfactoria con los servicios que oferta.
- **Capacidad de respuesta:** es la voluntad que tiene una persona para atender a los pacientes, de manera rápida y oportuna, con una atención de calidad y en corto tiempo.
- **Aspectos tangibles:** es todo aquello que se refiere a la parte física de un establecimiento o institución de salud, así como la apariencia física y condiciones de los equipos, instalaciones, material de comunicación, limpieza y comodidad.

- **Nivel de seguridad:** es un método que mide la confianza que brindan las actitudes de los prestadores de salud al ofrecer un servicio, en base a sus conocimientos, amabilidad, privacidad y destreza para inspirar confianza y comunicarse.
- **Empatía:** se refiere a la habilidad que tiene un trabajador de la salud, para colocarse en la situación de alguna otra persona, entendiéndolo y tratando de atenderlo en forma adecuada, según sus necesidades (31).

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Calidad de atención

Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados (33).

2.3.2. Expectativa del usuario

Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa (33).

2.3.3. Percepción del usuario

Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado (33).

2.3.4. Satisfacción del usuario externo

Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que esta le ofrece (33).

2.3.5. Usuario externo

Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad (33).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Métodos y alcance de la investigación

El estudio tuvo un método científico, ya que existió un sistema de conocimientos que agrupa la inducción y deducción, para así formar conocimientos teóricos y aplicados.

Tipo de investigación: básica, debido a que permitió producir conocimientos y teorías.

Alcance: correlacional, ya que las variables interactuaron entre sí, es decir que, cuando una de ellas cambia la otra variable también cambia.

3.2. Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental, transversal, debido a que se recopilaban datos por única vez y de carácter prospectivo, ya que se enfocó en un determinado periodo de tiempo donde acontecen los registros (34).

3.3. Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por un total de 215 pacientes en la atención odontológica del:

- Centro de salud San Francisco: 96
- Centro de salud La Esperanza: 119

La muestra es un subconjunto de la población, blanco de la inferencia, para su cálculo se utilizó la ecuación para proporciones de una población finita:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{\varepsilon^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Tabla 1. Tamaño de muestra

Tamaño de la población	N	215
Proporción de pacientes que se espera que estén insatisfechos	p	0,5
Proporción de pacientes que se espera que estén satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0,5
Error estándar	E	0,05
Valor de «Z» para el intervalo de confianza 95 %. El valor de «z» es igual a 1.96	Z	1,96
Muestra (n): 138 pacientes de la atención odontológica		

La distribución de la muestra se realizó por afijación proporcional de la siguiente manera:

- Centro de salud San Francisco: 62
- Centro de salud La Esperanza: 76

El muestreo fue aleatorio simple, dado el propósito de inferencia estadística.

3.3.1. Criterios de inclusión

- Pacientes con atención odontológica que aceptaron participar voluntariamente en el estudio.
- Pacientes mayores a 18 años
- Pacientes que no presentan ninguna patología psicológica o mental.

3.3.2. Criterios de exclusión

- Paciente de atención odontológica con problemas de salud mental
- Paciente de atención odontológica menor de 18 años
- Pacientes que no quisieron participar en la investigación.
- Pacientes que no hayan recibido atención odontológica.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta, ya que, el estudio se limitó a recoger datos en forma autoadministrada y no existió manipulación de ellas.

El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por dos partes, satisfacción y calidad (10).

Satisfacción, estuvo constituida por 15 ítems o preguntas adaptadas, y contempla 3 dimensiones que son lealtad (5 ítem), confiabilidad (5 ítem), validez (5 ítem).

Calidad, estuvo conformada por 23 ítems o preguntas empleando Servqual modificado, el que contempla 5 dimensiones que son equidad (5 ítems), empatía (5 ítems), capacidad de respuestas (4 ítems), accesibilidad (4 ítems) y aspectos tangibles (5 ítems).

Se realizaron de forma anónima mediante una encuesta a los participantes que estuvieron presentes en el área de odontología de los centros de salud San Francisco y La Esperanza, el instrumento se aplicó en un tiempo de aproximadamente 10 minutos. Para cuantificar los resultados se usó una escala numérica del 1 al 7 cuyos valores fueron: 1 Extremadamente malo, 2 Muy malo, 3 Malo, 4 Regular, 5 Bueno, 6 Muy bueno, y 7 Extremadamente bueno.

3.4.1. Confiabilidad

Preciado (10) realizó 15 pruebas al azar del instrumento aplicado, obteniendo una confiabilidad alfa de Cronbach de $\alpha = 0.867$ ($\alpha > 0.70$) en el instrumento que evalúa la satisfacción de los usuarios y un coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach de $\alpha = 0.899$ ($\alpha > 0.70$) para la calidad de servicio en la atención odontológica. La confiabilidad fue medida usando el coeficiente alfa de Cronbach, permitiendo evaluar el grado en que un instrumento aplicado genera resultados similares y relacionados en un mismo individuo; una de las formas de obtener la confiabilidad es usando la medida de consistencia interna denominada alfa de Cronbach, cuyos valores oscilaron entre 0 y 1, donde el coeficiente cero significa nula confiabilidad y el coeficiente uno expresa una alta confiabilidad (35).

Con los datos obtenidos en las encuestas se elaboró una base de datos en Microsoft Office Excel 2016 y el análisis de datos se realizó en el software estadístico IBM SPSS Statistics v.25, obteniendo las tablas de contingencia de una y doble entrada necesarias para presentar los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Tabla 2. Características generales de los pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022

Características generales		Establecimiento de salud					
		Centro de salud San Francisco		Centro de salud La Esperanza		Total	
		N	%	N	%	N	%
Edad	Joven	38	61.3	31	40.8	69	50.0
	Adulto	24	38.7	36	47.4	60	43.5
	Adulto mayor	0	0.0	9	11.8	9	6.5
	Total	62	100.0	76	100.0	138	100.0
Sexo	Masculino	17	27.4	24	31.6	41	29.7
	Femenino	45	72.6	52	68.4	97	70.3
	Total	62	100.0	76	100.0	138	100.0
Nivel educativo	Primaria	4	6.5	9	11.8	13	9.4
	Secundaria	33	53.2	34	44.7	67	48.6
	Sup. técnico	9	14.5	14	18.4	23	16.7
	Sup. universitario	16	25.8	19	25.0	35	25.4
	Total	62	100.0	76	100.0	138	100.0

Interpretación: en la tabla 2, de la muestra estudiada, en cuanto a la edad, se observa que en el centro de salud San Francisco, el porcentaje mayor que acude a la atención odontológica son pacientes jóvenes (61.3 %), mientras que en el centro de salud La Esperanza son pacientes adultos con 47,4 %.

En cuanto al sexo, los pacientes que acuden a la atención odontológica son en su mayoría mujeres; centro de salud San Francisco 72,6 % y centro de salud La Esperanza 68,4 %.

En relación con el nivel educativo, los pacientes que acuden a la atención odontológica son en su mayoría de nivel educativo secundaria; centro de salud San Francisco 53,2 % y centro de salud La Esperanza 44,7 %.

Se concluye que los pacientes que más acuden a la atención odontológica de dos establecimientos de salud son jóvenes y adultos (93,5 %), sexo femenino (70,3 %) y de nivel de instrucción secundaria (48,6 %).

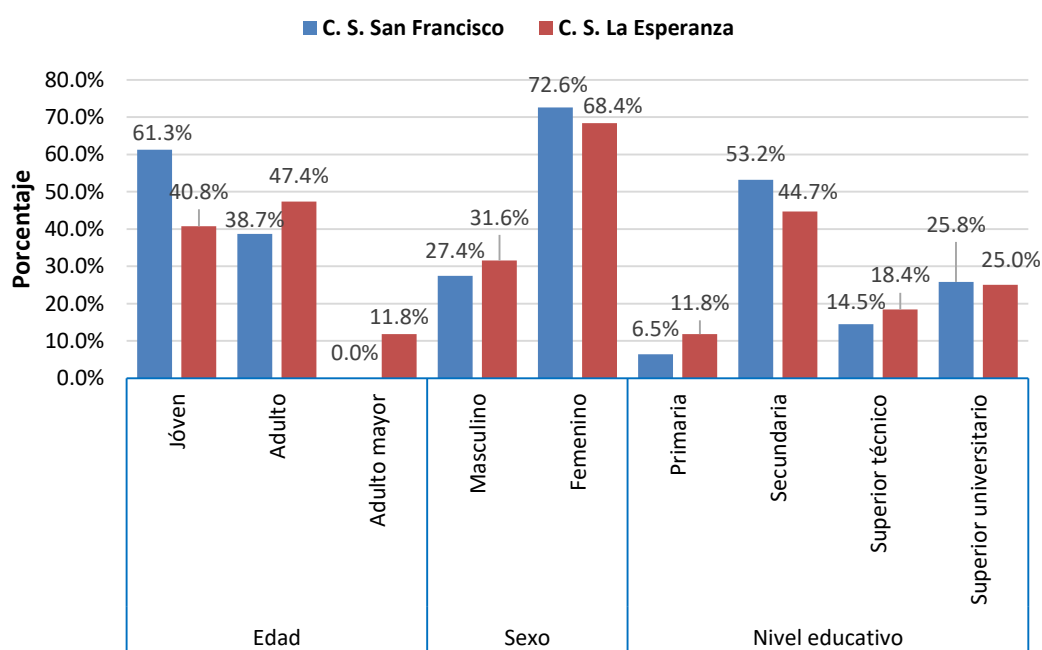


Figura 1. Características generales de los pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022

Tabla 3. Niveles de satisfacción de los pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022

Satisfacción del paciente	Establecimiento de salud					
	Centro de salud San Francisco		Centro de salud La Esperanza		Total	
	N	%	N	%	N	%
Deficiente	0	0.0	8	10.5	8	5.8
Regular	25	40.3	21	27.6	46	33.3
Bueno	37	59.7	47	61.8	84	60.9
Total	62	100.0	76	100.0	138	100.0

Interpretación: en la tabla 3, en el centro de salud San Francisco, de la muestra estudiada, el 59,7 % de los pacientes tienen nivel de satisfacción buena de la atención odontológica recibida y el 40,3 % tiene satisfacción regular. En el centro de salud La Esperanza, el 61,8 % de los pacientes tienen satisfacción buena de la atención odontológica recibida, el 27,6 % satisfacción regular y 10,5 % satisfacción deficiente. Se determina que la satisfacción en la atención odontológica es de nivel bueno en ambos establecimientos de salud; San Francisco (59,7 %) y La Esperanza (61,8 %).

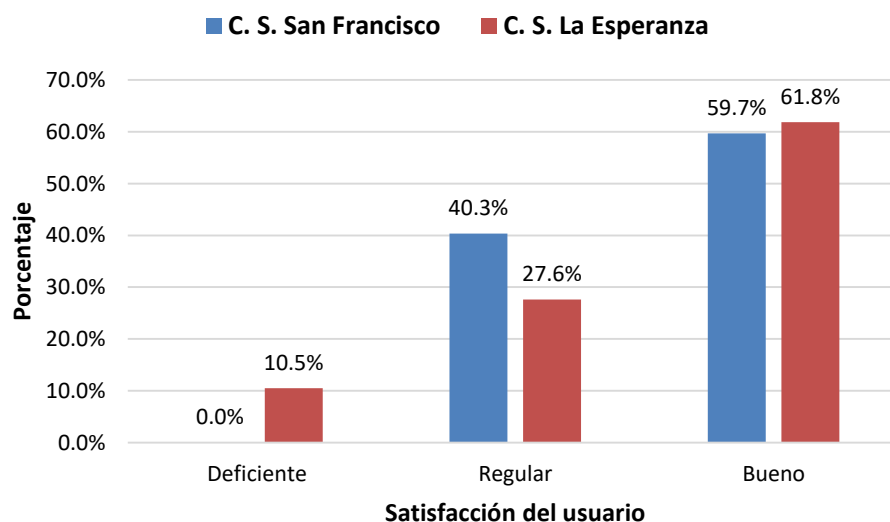


Figura 2. Niveles de satisfacción de los pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022

Tabla 4. Dimensiones de la satisfacción de los pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud Tacna, 2022

Dimensiones de la satisfacción		Establecimiento de salud					
		Centro de salud San Francisco		Centro de salud La Esperanza		Total	
		N	%	N	%	N	%
Lealtad	Deficiente	1	1.6	4	5.3	5	3.6
	Regular	20	32.3	22	28.9	42	30.4
	Bueno	41	66.1	50	65.8	91	65.9
	Total	62	100.0	76	100.0	138	100.0
Confiabilidad	Deficiente	2	3.2	6	7.9	8	5.8
	Regular	22	35.5	23	30.3	45	32.6
	Bueno	38	61.3	47	61.8	85	61.6
	Total	62	100.0	76	100.0	138	100.0
Validez	Deficiente	0	0.0	5	6.6	5	3.6
	Regular	31	50.0	29	38.2	60	43.5
	Bueno	31	50.0	42	55.3	73	52.9
	Total	62	100.0	76	100.0	138	100.0

Interpretación: en la tabla 4, en el centro de salud San Francisco las dimensiones de satisfacción mostraron en general un nivel bueno; lealtad (66,1 %), confiabilidad (61,3 %) y validez (50 %). Igualmente, en el centro de salud La Esperanza se evidenció un nivel bueno en las dimensiones de satisfacción; lealtad (65,8 %), confiabilidad (61,8 %) y validez (55,3 %). Se concluye que las dimensiones de la satisfacción en la atención odontológica de dos establecimientos de salud son en promedio de nivel bueno.

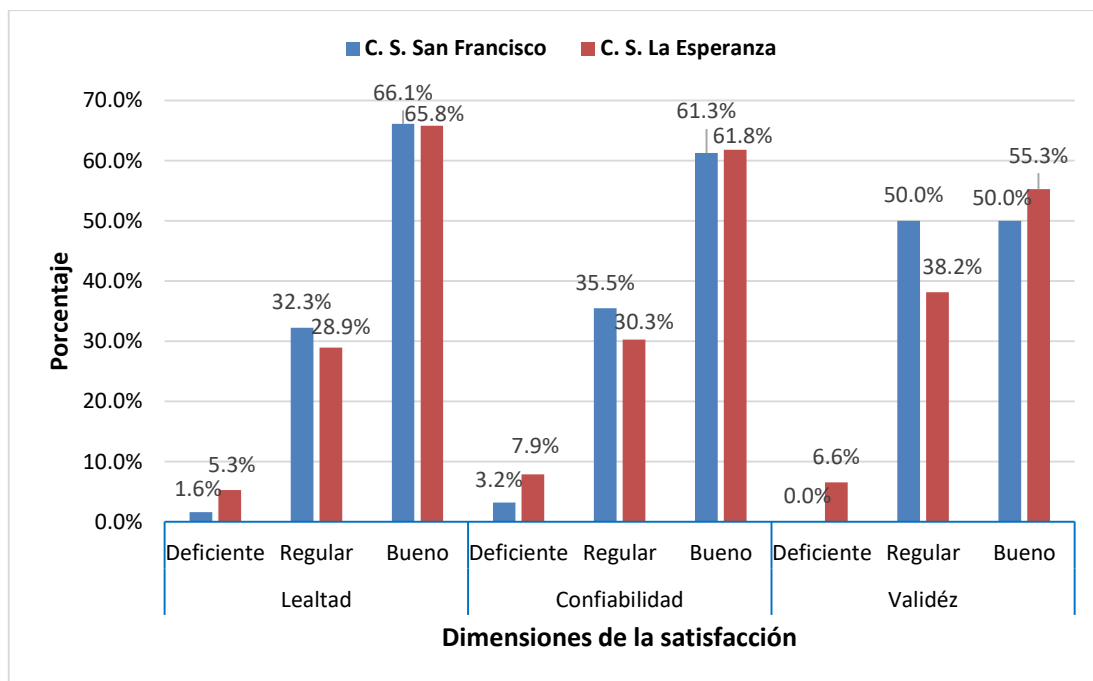


Figura 3. Dimensiones de la satisfacción de los pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022

Tabla 5. Niveles de calidad en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022

Niveles de calidad	Establecimiento de salud					
	Centro de salud San Francisco		Centro de salud La Esperanza		Total	
	N	%	N	%	N	%
Deficiente	4	6.5	11	14.5	15	10.9
Regular	31	50.0	22	28.9	53	38.4
Bueno	27	43.5	43	56.6	70	50.7
Total	62	100.0	76	100.0	138	100.0

Interpretación: en la tabla 5, en el centro de salud San Francisco, de la muestra estudiada, el 43,5 %, de los pacientes perciben como nivel bueno la calidad de servicio en la atención odontológica, el 50 % como nivel regular y 6,5 % como nivel deficiente. En el centro de salud La Esperanza, el 56,6 % de los pacientes perciben que es buena la calidad de servicio en la atención odontológica, el 28,9 % como nivel regular y 14,5 % como nivel deficiente. Se determina que la calidad en la atención odontológica del centro de salud San Francisco es de nivel regular (50 %) y en el centro de salud La Esperanza es de nivel bueno (56,6 %).

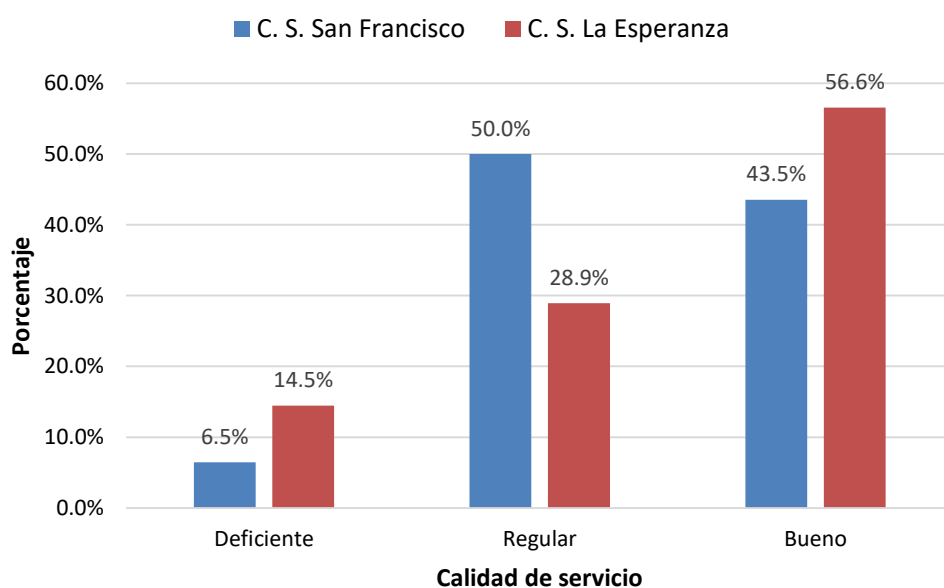


Figura 4. Niveles de calidad en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022

Tabla 6. Dimensiones de calidad en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022

Interpretación: en la tabla 6, en el centro de salud San Francisco según las dimensiones de calidad de nivel bueno fueron; equidad (69,4 %), empatía (46,8 %) y tangibles (50 %), de nivel regular fueron; capacidad de respuesta (53,2 %) y accesibilidad (51,6 %), mientras que la dimensión que más puntaje obtuvo en deficiente fue accesibilidad (21 %). Así

mismo, en el centro de salud La Esperanza las dimensiones de calidad de nivel bueno fueron; equidad (63,2 %), empatía (52,6 %) y tangibles (55,3 %), de nivel regular fueron; capacidad de respuesta (47,4 %) y accesibilidad (48,7 %), mientras que la dimensión que más puntaje obtuvo en deficiente fue accesibilidad (22,4 %).

Se concluye que las dimensiones de calidad en la atención odontológica de ambos establecimientos de salud mostraron ciertos disgustos en la dimensión de accesibilidad (21,0 % y 22,4 %), mientras que en las otras dimensiones mostraron un promedio de nivel regular y bueno.

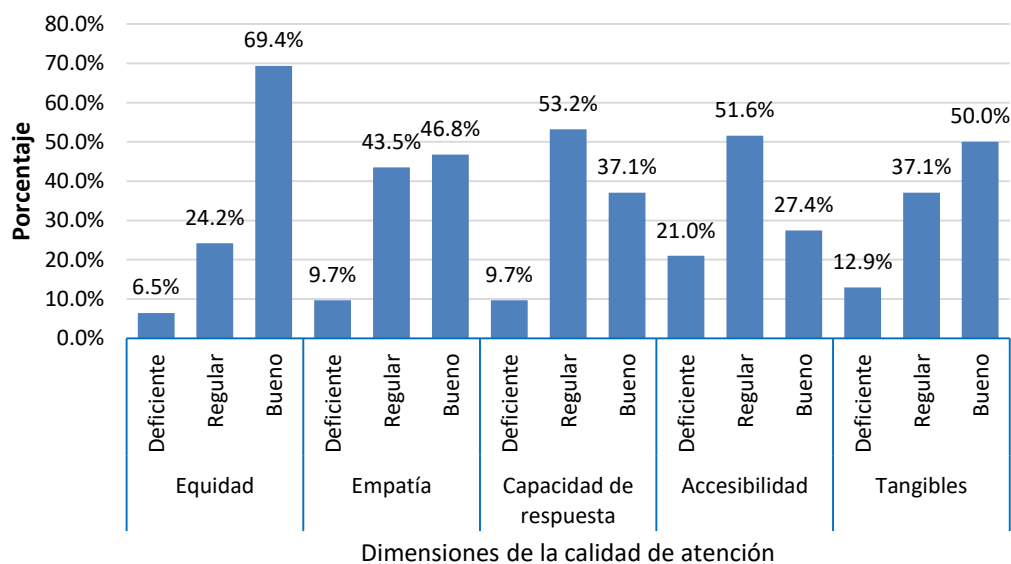


Figura 5. Dimensiones de calidad en la atención odontológica del centro de salud San Francisco de la red de salud, Tacna, 2022

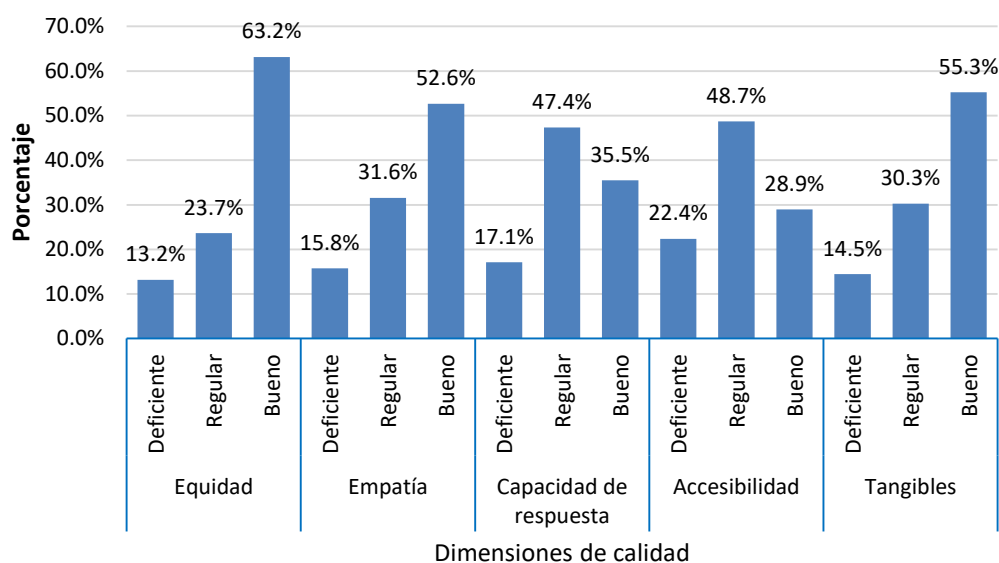


Figura 6. Dimensiones de calidad en la atención odontológica del centro de salud La Esperanza de la red de salud, Tacna, 2022.

Tabla 7. Comparación entre los niveles de satisfacción y la calidad en la atención odontológica de dos establecimientos de salud públicos de la red de salud, Tacna, 2022

Satisfacción del paciente	Establecimientos de salud públicos de la red salud Tacna					
	Calidad de atención					
	Centro de salud San Francisco		Centro de salud La Esperanza		Total	
	N	%	N	%	N	%
Deficiente	4	3.2	19	12.5	23	8.3
Regular	56	45.2	43	28.3	99	35.9
Bueno	64	51.6	90	59.2	154	58.8

Interpretación: según la tabla 7, se observan los resultados obtenidos de la comparación del nivel de satisfacción y calidad en dos establecimientos públicos, en el centro de salud San Francisco, el 51,6 % de los pacientes tienen nivel de satisfacción y calidad buena de la atención odontológica recibida, el 45,2 % tiene satisfacción y calidad regular y 3,2 % satisfacción y calidad deficiente. En el centro de salud La Esperanza, el 59,2 % de los pacientes tiene satisfacción y calidad buena de la atención odontológica recibida, el 28,3 % satisfacción y calidad regular y 12,5 % satisfacción y calidad deficiente.

Por tanto, se concluye que el nivel de satisfacción y calidad en la atención odontológica con nivel bueno es mayor en el centro de salud La Esperanza con 59,2 % que el centro de salud San Francisco con 51,6 %.

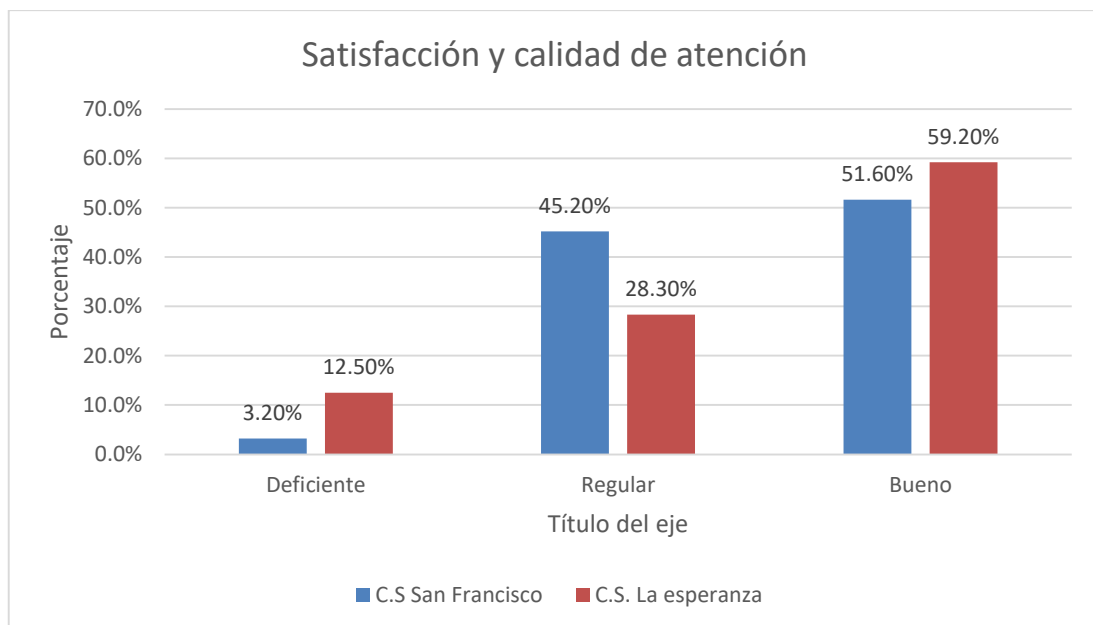


Figura 7. Comparación entre los niveles de satisfacción y la calidad en la atención odontológica de dos establecimientos de salud públicos de la red de salud, Tacna, 2022

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Para efectuar la prueba de normalidad de las variables satisfacción del paciente y calidad de atención, se plantean las siguientes hipótesis:

Ho: los datos provienen de una distribución normal.

Hi: los datos no provienen de una distribución normal.

SIG o p-valor > 0.05: se acepta Ho.

SIG o p-valor < 0.05: se rechaza Ho.

Tabla 8. Prueba de Kolmogórov-Smirnov de las dimensiones de satisfacción y calidad en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensiones de satisfacción	0.380	138	0.000
Lealtad	0.410	138	0.000
Confiabilidad	0.384	138	0.000
Validez	0.342	138	0.000
Dimensiones de calidad	0.104	138	0.001
Equidad	0.157	138	0.000
Empatía	0.115	138	0.000
Capacidad de respuesta	0.093	138	0.005
Accesibilidad	0.128	138	0.000
Tangibles	0.134	138	0.000

Interpretación: según los valores de la tabla 8, se decide utilizar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, porque la población es mayor a 50 unidades u observaciones y en cuanto a la evaluación de la variable satisfacción, así como la variable calidad con sus dimensiones, resultaron con una significancia asintótica (p-valor menor a 0,05), por lo que se rechaza H_0 . Así, se interpreta, que los datos de ambas variables no provienen de una distribución normal.

4.2.2. Comprobación de la hipótesis general

H_0 : la satisfacción no se relaciona significativamente con la calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

H_1 : la satisfacción se relaciona significativamente con la calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

Sea $\alpha = 0.05$

Prueba estadística: no paramétrica rho de Spearman

Cálculo de la prueba estadística:

Tabla 9. Relación de satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

			Satisfacción del paciente	Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	1.000	0.802
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	138	138
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	0.802	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	138	138

- **Decisión estadística:** se rechaza H_0 si el valor p es menor o igual que 0.05.

Interpretación: según la tabla 9, se concluye que H_0 es falsa, porque el valor p es igual a 0.000 y es menor al nivel de significancia al 5 % (0.05), por lo tanto, se acepta la H_1 y se afirma con un 95 % de confiabilidad que la satisfacción se relaciona significativamente con la calidad en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

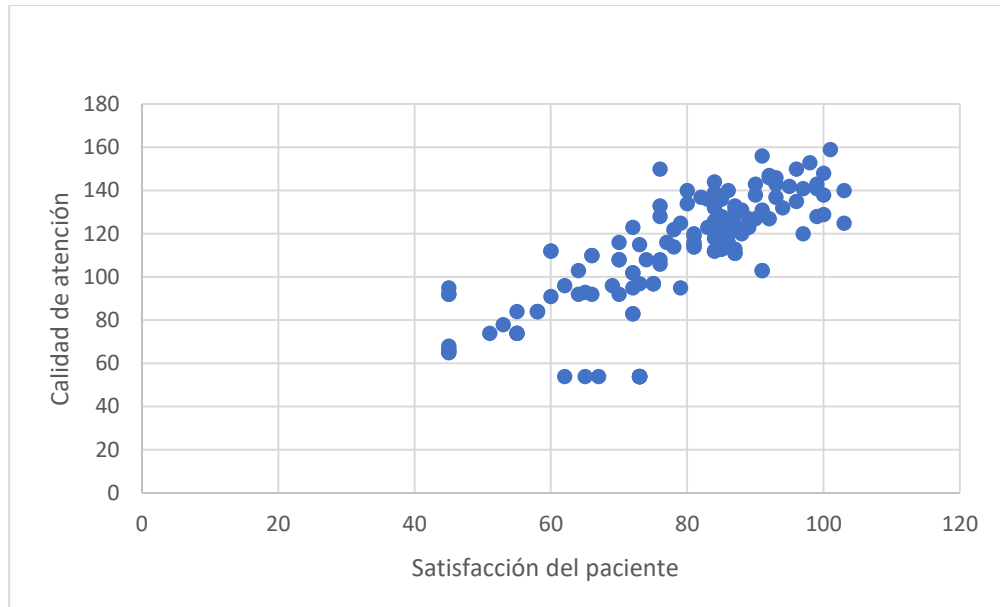


Figura 8. La satisfacción y su relación con la calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022

4.2.2.1. Primera hipótesis específica

H_0 : las características generales predominantes de los pacientes no son sexo femenino, edad adulta y nivel educativo secundario, en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

H_1 : las características generales predominantes de los pacientes son sexo femenino, edad adulta y nivel educativo secundario, en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

Sea $\alpha = 0.05$

Prueba estadística: chi cuadrado

Cálculo de la prueba estadística.

Tabla 10. Prueba chi cuadrado para comprobar diferencias entre las categorías de características demográficas de pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna

	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica
Edad	45,522 ^a	2	0.000
Sexo	22,725 ^b	1	0.000
Nivel educativo	47,855 ^c	3	0.000

- **Decisión estadística:** se rechaza H_0 si el valor p es menor o igual que 0.05.

Interpretación: según la tabla 10, se concluye que H_0 es falsa, porque el valor p es igual a 0.000 y es menor al nivel de significancia al 5 % (0.05) por lo tanto, se acepta la H_1 y se afirma con un 95 % de confiabilidad que el sexo predominante es el femenino y el nivel de instrucción más frecuente fue el nivel secundario con diferencia significativa ($p < 0,05$) en los pacientes en la atención odontológica en dos establecimientos de la red de salud, Tacna, 2022.

4.2.2.2. Segunda hipótesis específica

H_0 : la satisfacción de los pacientes no se relaciona significativamente con las dimensiones de calidad; elementos tangibles, capacidad de respuesta, equidad, accesibilidad y empatía en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

H_1 : la satisfacción de los pacientes se relaciona significativamente con las dimensiones de calidad; elementos tangibles, capacidad de respuesta, equidad, accesibilidad y empatía en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

Sea $\alpha = 0.05$

Prueba estadística: no paramétrica rho de Spearman
Cálculo de la prueba estadística.

Tabla 11. Relación de satisfacción de los pacientes con las dimensiones de calidad en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

Dimensiones de calidad		Rho de Spearman	p valor
Satisfacción de los pacientes	Equidad	0.542	0.000
	Empatía	0.771	0.000
	Capacidad de respuesta	0.742	0.000
	Accesibilidad	0.757	0.000
	Elementos tangibles	0.739	0.000

- **Decisión estadística:** se rechaza H_0 si el valor p es menor o igual que 0.05.

Interpretación: según la tabla 11, se concluye que H_0 es falsa, porque el valor p es igual a 0.000 y es menor al nivel de significancia al 5 % (0.05), por lo tanto, se acepta la H_1 y se afirma con un 95 % de confiabilidad que la satisfacción de los pacientes se relaciona significativamente a las dimensiones de calidad, que son equidad, empatía, capacidad de respuesta, accesibilidad y elementos tangibles en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.

4.2.2.3. Tercera hipótesis específica

H_0 : la satisfacción y calidad en la atención odontológica del centro de salud La Esperanza no es mayor que el centro de salud San Francisco de la red de salud, Tacna, 2022.

H_1 : la satisfacción y calidad en la atención odontológica del centro de salud La Esperanza es mayor que el centro de salud San Francisco de la red de salud, Tacna, 2022.

Sea $\alpha = 0.05$

Prueba estadística: chi cuadrado de independencia
Cálculo de la prueba estadística.

Tabla 12. Análisis de chi cuadrado para la asociación entre los niveles de satisfacción y la calidad en la atención odontológica de dos establecimientos de salud públicos de la red de salud, Tacna, 2022

Establecimientos de salud públicos de la región de salud Tacna		
Satisfacción del paciente	Chi cuadrado	15.957
	gl.	2
	Sig.	0.000
Calidad de servicio	Chi cuadrado	15.174
	gl	2
	Sig.	0.001

- **Decisión estadística:** se rechaza H_0 si el valor p es menor o igual que 0.05.

Interpretación: según la tabla 12, se concluye que H_0 es falsa, porque el valor p es igual a 0.000 y es menor al nivel de significancia al 5 % (0.05), por lo tanto, se acepta la H_1 y se afirma con un 95 % de confiabilidad que la satisfacción y la calidad de atención de nivel bueno en la atención odontológica del centro de salud La Esperanza es mayor que el centro de salud San Francisco de la red de salud, Tacna, 2022.

4.3. Discusión de resultados

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos de la red de salud, Tacna, 2022.

La investigación reveló que, de la muestra estudiada, tanto en el centro de salud San Francisco y centro de salud La Esperanza, los pacientes jóvenes y adultos (93,5 %) fueron más que los adultos mayores; así mismo, hubo predominio del sexo femenino (70,3 %) y nivel educativo secundario (48,6 %) en ambos establecimientos de salud públicos. Este resultado es parecido a lo reportado por Espejo (17), quien encontró un mayor porcentaje en las variables de sexo femenino 62,5 %, edad 41 a 45 años (15,5 %) y grado de instrucción superior completa (23,5 %).

Cabe destacar que en el centro de salud San Francisco, más de la mitad (59,7 %) de pacientes presentaron un nivel de satisfacción buena de la atención odontológica recibida y alrededor del 40,3 % tuvo satisfacción regular; algo similar fue en el centro de salud La Esperanza, donde el 61,8 % de los pacientes tenían satisfacción buena y alrededor del 27,6 %

satisfacción regular, aunque aquí se observó un 10,5 % de satisfacción deficiente a diferencia del centro de salud San Francisco, determinando que ambos establecimientos de salud tienen un nivel bueno de satisfacción. Este resultado difiere de lo reportado por Preciado (10), quien encontró que el 62 % de los usuarios externos tuvieron nivel regular en la satisfacción, 21.3 % nivel deficiente y solo 16.7 % obtuvieron nivel bueno en la satisfacción, determinando que la satisfacción del usuario externo del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, fue de nivel regular a deficiente.

Según las dimensiones de satisfacción, en el centro de salud San Francisco los pacientes manifestaron en general un nivel bueno en lealtad (66,1 %), confiabilidad (61,3 %) y validez (50 %). Igualmente, en el centro de salud La Esperanza se evidenció un nivel bueno en las dimensiones de satisfacción; lealtad (65,8 %), confiabilidad (61,8 %) y validez (55,3 %). Se concluye que las dimensiones de la satisfacción en la atención odontológica de dos establecimientos de salud son en promedio de nivel bueno. Este resultado difiere de lo reportado por Preciado (10), ya que en las dimensiones de la satisfacción de los usuarios externos del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, resultaron en promedio de nivel regular, así por ejemplo, en lealtad fue 63 %, casi similar a la validez con 60 % y confiabilidad 61 %.

Referente a la calidad de atención, en el centro de salud San Francisco, de la muestra estudiada, el 43,5 %, de los pacientes percibe como nivel bueno la calidad de servicio en la atención odontológica, el 50 % como nivel regular y 6,5 % como nivel deficiente. En el centro de salud La Esperanza, el 56,6 % de los pacientes percibe que es buena la calidad de servicio en la atención odontológica, el 28,9 % como nivel regular y 14,5 % como nivel deficiente. Se determina que la calidad en la atención odontológica del centro de salud San Francisco es de nivel regular (50 %) y en el centro de salud La Esperanza es de nivel bueno (56,6 %). Este resultado es casi similar a lo reportado por Silverio (8), quien concluyó que, la calidad de atención fue «buena – alta», indicando que los pacientes se encontraron satisfechos en la atención odontológica. Igualmente, es similar al de Peñafiel (9), quien concluyó que la calidad de atención percibida en usuarios en su gran mayoría fue de nivel bueno con 53,33 %.

Según las dimensiones de calidad, en el centro de salud San Francisco de nivel bueno fueron equidad (69,4 %), empatía (46,8 %) y tangibles (50 %); de nivel regular fueron capacidad de respuesta (53,2 %) y accesibilidad (51,6 %); mientras que, la dimensión que más puntaje obtuvo en deficiente fue accesibilidad (21 %). Así mismo, en el centro de salud La Esperanza las dimensiones de calidad de nivel bueno fueron equidad (63,2 %), empatía

(52,6 %) y tangibles (55,3 %); de nivel regular fueron capacidad de respuesta (47,4 %) y accesibilidad (48,7 %); mientras que la dimensión que más puntaje obtuvo en deficiente fue accesibilidad (22,4 %). Este resultado difiere a lo encontrado por Preciado (10), ya que las dimensiones de la calidad de los usuarios externos del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo resultaron en su mayoría con nivel regular en equidad (63 %), empatía (63 %), accesibilidad (64,8 %) y tangibles (63,9 %), mostrando ciertos disgustos en la capacidad de respuesta (22,2 %).

En cuanto a la comparación de satisfacción y calidad en la atención odontológica de dos establecimientos públicos, la investigación reveló que el centro de salud La Esperanza obtuvo un mayor porcentaje (59,2 %) de nivel bueno frente al centro de salud San Francisco con 51,6 %. Así también, Ramírez (12) comparó dos establecimientos, donde encontró que los usuarios en la atención odontológica del centro de salud Montero presentó un nivel de calidad regular 88,3 %, mientras que el consultorio odontológico R y A fue percibido con un nivel de calidad satisfactorio 96,7 %, notándose diferencias significativas. Análogamente, Espejo (17) también comparó dos establecimientos, donde encontró que la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acudieron a la clínica dental docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del departamento de Odontoestomatología del hospital Cayetano Heredia, 2017.

En relación con la hipótesis general, se evidenció con un 95 % de confiabilidad, que el nivel de satisfacción tuvo una relación directa de alta intensidad ($\rho = 0,802$) y significativa ($p = 0,000$) con la calidad en la atención odontológica en dos establecimientos de salud públicos de la red de salud Tacna, esto quiere decir que a medida que mejora la percepción de la satisfacción, también aumenta la calidad de servicio percibida por los pacientes. Este resultado coincide con lo reportado por Fuentes (11) quien evidenció que existe relación directa y moderada entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario, igualmente, encontró relación directa y moderada entre calidad de atención odontológica en la validez de satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé. Otro estudio que coincide con estos resultado fue el de Preciado (10), quien evidenció un coeficiente de correlación $r = 0.899$, indicando que existe relación directa y significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de odontología del hospital Jerusalén de Trujillo.

Al constatar la primera hipótesis específica, con un 95 % de confiabilidad se confirmó que el sexo femenino y el nivel de instrucción secundario fueron predominantes con diferencia significativa ($p < 0,05$) en los pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos

de salud públicos de la red de salud Tacna, no obstante, la edad adulta entre los 30 a 59 años fue la más frecuente en el centro de salud La Esperanza.

Al comprobar la segunda hipótesis específica, con un 95 % de confiabilidad se confirmó que, el nivel de satisfacción de los pacientes se relaciona en forma directa y significativa ($p < 0,05$) a las dimensiones de la calidad, que son equidad, empatía, capacidad de respuesta, accesibilidad y tangibles en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud Tacna, esto quiere decir que a medida que mejora la percepción de la satisfacción, también aumenta la calidad percibida en cada una de las dimensiones por parte de los usuarios.

Finalmente, al constatar la tercera hipótesis específica, se confirma con un 95 % de confiabilidad que la satisfacción y la calidad de nivel bueno en la atención odontológica del centro de salud La Esperanza es mayor que el centro de salud San Francisco de la red de salud, Tacna, 2022.

CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva de intensidad alta ($\rho = 0,802$) y significativa ($p = 0,000$) entre la satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos de la red de salud, Tacna, 2022.
2. Las características generales predominantes de los pacientes fueron; la edad joven y adulto (93,5 %), el sexo femenino (70,3 %) y el nivel educativo secundario con 48,6 % en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.
3. Existe relación directa de intensidad moderada a alta entre el nivel de satisfacción de los pacientes con las dimensiones de calidad; equidad ($\rho = 0,542$), empatía ($\rho = 0,771$), capacidad de respuesta ($\rho = 0,742$), accesibilidad ($\rho = 0,757$) y tangibles ($\rho = 0,739$) en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.
4. Se determinó que la satisfacción y calidad en la atención odontológica del centro de salud La Esperanza con nivel bueno (61,8 % y 56,6 %) fue mayor que el centro de salud San Francisco (59,7 % y 43,5 %) de la red de salud, Tacna, 2022.

LISTA DE REFERENCIAS

1. Macarevich A, et al. User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. 2, 2018, Cad Saúde Pública, Vol. 34.
2. Barros A, et al. Dissatisfaction with dental care: a population-based household study. 00, 2015, Rev Saude Publica, Vol. 49.
3. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. 02, 2015, Rev Estomatol Hered, Vol. 25.
4. Peiró J, Ramos J, Martinez V. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente. México : Síntesis, 2001. p. 192.
5. Ayala M. Nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un centro de salud del Ministerio de Salud y una clínica privada. Tesis. Lima : Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2020.
6. Ruiz C. Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos. Madrid : Aeca, 2001.
7. Lara J, Hermoza R, Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. 3, 2020, Rev Estomatol Hered, Vol. 30, págs. 145 - 7.
8. Silvero E. Calidad de atención en odontología del puesto de salud San Pedro de Carabayllo, 2020. Tesis. Lima : Universidad Cesar Vallejo, 2020.
9. Peñafiel R. Calidad de la atención y satisfacción en usuarios externos post_implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil. Tesis. Piura : Universidad Cesar Vallejo, 2021.
10. Preciado J. Satisfacción y calidad de atención odontológica en los usuarios del Hospital Jerusalén, Trujillo. Tesis. Trujillo : Universidad Cesar Vallejo, 2020.
11. Fuentesrivera E. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta San Bartolomé. Tesis. Huacho : Universidad José Faustino Sánchez Carrión, 2017.
12. Ramírez E. Calidad de servicio en la atención odontológica de una institución pública y privada durante tiempos de Covid-19, Piura-2020. Tesis. Piura : Universidad Cesar Vallejo, 2020.
13. González R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga M. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. 2019, Rev Mex Med Forense, V. 4, pp. 76 - 2.
14. Viladón G. Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la microrred José Carlos Mariátegui. Tesis. Lima : Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2019.

15. Rentería J, Valiente Z. Calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019. Tesis. Chiclayo : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2019.
16. Bazán S. Calidad de atención al usuario externo de la clínica dental de la Universidad Tecnológica de Los Andes. Tesis. Lima : Universidad San Martín de Porres, 2018.
17. Espejo D. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el 2017. Tesis. Lima : Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2017.
18. Kotler P, Keller K. Dirección de Marketing. 14.^a, México : Pearson, 2012. p. 128.
19. Hoffman D, Bateson J. Marketing de servicios: conceptos estrategias y casos. 4.^a, Mexico : Cengage Learning, 2012. p. 289.
20. Thompson I. La satisfacción del cliente. [Online] 2006. <https://www.procase.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>.
21. Barboza B. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de consulta externa del Hospital Apoyo II Sullana diciembre 2017-abril 2018. Tesis. Sullana : Universidad San Pedro, 2018.
22. Reichheld F. El efecto lealtad crecimiento, beneficio y valor último. Norma. Barcelona : Ariel, 2002. p. 359.
23. Pintado E. Comportamiento organizacional: gerenciación y conducción del talento humano. 4ta. Lima : Ipecu, 2014.
24. Díaz S. Calidad del servicio del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa en el Hospital Regional Honorio Delgado - 2017 . Tesis. Arequipa : Universidad San Agustín, 2017.
25. Ramos B. Control de calidad de la atención de salud. 2.^a, México : Ciencias Médicas, 2012. pp. 45 - 1.
26. Pacheco Y. Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el centro de salud Aclas Huancán, distrito de Huancán, provincia de Huancayo, región Junín, julio 2018. Tesis. Chimbote : Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2018.
27. Tineo U. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del establecimiento de salud I-4 San Marcos, provincia de San Marcos, región de Cajamarca, 2014. Tesis. Lima : Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2014.
28. Anderson E. Measuring service quality at a university health clinic. 2, 1995, International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 8, pp. 32 - 7.
29. Wisniewski M. Using Servqual to assess customer satisfaction with public sector services. 6, 2001, Journal of Service Theory and Practice, Vol. 11, pp. 380 - 8.

30. Agus A, Barker S, Kandampully J. An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector. 2, 2007, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 24, pp. 177 - 13.
31. Parasuraman A, Valarie A, Zeithaml L. A Conceptual model of service quality and its implications for future. 4, 1985, Journal of Marketing, Vol. 49, pp. 41 - 9.
32. Dyke T, Prybutok V, Kappelman L. Cautions on the use of the Servqual measure to assess the quality of information systems services. Decis Sci. 3, 2007, Decisión Sciences, Vol. 30, pp. 877 - 4.
33. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud, 2012.
34. Hernández R, Fernández C, Batista P. Metodología de la investigación. 6.^a, Mexico : McGraw-Hill, 2014. pp. 586 - 2.
35. Kumar R. Research methodology: a step-by-step guide for beg. 4.^a, London : SagePublications, 2011. p. 332.

ANEXOS

Anexo 1

Consentimiento informado

Consentimiento informado para participantes de investigación

Por el presente autorizo voluntariamente a participar en el proyecto de investigación titulado **“Satisfacción y calidad de servicio en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022”** que será realizado por: Rey Walter Lupaca Pacco identificado con DNI N.º 44509359 y Willian Alipio Pandia Olivera identificado con DNI N.º 47104274 quienes están realizando el curso taller de titulación en la Universidad Continental.

El objetivo de la investigación es **“Determinar la satisfacción y calidad de servicio en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022”**. Se le solicita su participación para recolección de datos que es de tipo anónimo donde se respetará su privacidad, confidencialidad y manejo de la información de sus datos y no podrán ser vistos o utilizados por otras personas ajenas al estudio ni tampoco para propósitos diferentes a los que establece el documento que firma.

Doy mi autorización para que se realice la aplicación del cuestionario. Se me informa, que esta actividad no pondrá en riesgo mi salud personal, ni me ocasionará ningún tipo de gastos, los resultados solo serán utilizados para estudios de investigación y que servirán para aportar al conocimiento de la calidad de servicio. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a; **44509359@continental.edu.pe** o **47104274@continental.edu.pe**, al teléfono 916871524 o 938334081. Muchas gracias por su participación.

Nombre del participante: _____

DNI : _____

Firma: _____

Tacna _____ de _____ 2022

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

Por el presente autorizo voluntariamente a participar en el proyecto de investigación titulado **"SATISFACCION Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCION ODONTOLOGICA EN PACIENTES DE DOS ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS DE LA RED DE SALUD TACNA 2022"** Que será realizado por: Rey Walter Lupaca Pacco y Willian Alipio Pandia Olivera, identificado con DNI N°44509359 y 47104274 quien está realizando el Curso Taller de Titulación en la Universidad Continental.

El Objetivo de la investigación es: **"Determinar la satisfacción y calidad de servicio en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud Tacna 2022"**. Se le solicita su participación para recolección de datos que es de tipo anónimo donde se respetara su privacidad, confidencialidad y manejo de la información de sus datos y no podrán ser vistos o utilizados por otras personas ajenas al estudio ni tampoco para propósitos diferentes a los que establece el documento que firma.

Doy mi autorización para que se realice la aplicación del cuestionario. Se me informa, que esta actividad no pondrá en riesgo mi salud personal, ni me ocasionará ningún tipo de gastos, los resultados solo serán utilizados para estudios de investigación y que servirán para aportar al conocimiento de la calidad de servicio. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a; **44509359@continental.edu.pe** y/o **47104274@continental.edu.pe**, al teléfono 916871524 y/o 938334081. Muchas gracias por su participación.

Nombre del participante: Juan Carlos S. S. S. S.

DNI : 75000000

FIRMA: [Firma]

Tacna 04 de Marzo 2022

Anexo 2

Ficha de recolección de datos

Satisfacción de la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022

Estamos realizando un estudio con los pacientes para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio de odontología. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos sea lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con una X la alternativa que crea más conveniente:

Edad: _____(años)

Sexo: Masculino () Femenino ()

Nivel educativo:

1. Primaria
2. Secundaria
3. Superior técnico
4. Superior universitario

Indicaciones: se tomaron en cuenta las puntuaciones (del 1 al 7) que permita medir la escala Servqual: **(1) Extremadamente malo (2) Muy malo (3) malo (4) Regular (5) Bueno (6) Muy bueno (7) Extremadamente bueno**

	Dimensión de Lealtad	1	2	3	4	5	6	7
1	Usted cumple en acudir a sus citas programadas en dental.							
2	Usted participa en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud							
3	Usted trata con respeto al odontólogo							
4	Usted se encuentra comfortable por la atención realizada.							
5	Usted está de acuerdo con la atención dental.							
	Dimensión de Confiabilidad							
6	El odontólogo le brinda seguridad durante su atención							
7	El odontólogo es claro con el diagnóstico.							
8	Considera usted que el odontólogo cumple con sus horarios de trabajo.							

9	El consultorio dental cuenta con ventilación, buena iluminación							
10	Se siente cómodo cuando es atendido por el odontólogo.							
Dimensión de Validez								
11	Cree usted que el odontólogo es eficiente en su trabajo.							
12	El odontólogo suele explicar su tratamiento antes de empezar.							
13	Los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.							
14	Cree usted que el odontólogo le realizará una atención adecuada.							
15	Cree usted que el consultorio dental cuenta con el material odontológico adecuado.							

Instrumento: calidad de atención

(1) Extremadamente malo (2) Muy malo (3) Malo (4) Regular

(5) Bueno (6) Muy bueno (7) Extremadamente bueno

	Dimensión de Equidad	1	2	3	4	5	6	7
1	Existe diferencia entre los pacientes al momento de una cita							
2	Existe diferencia en la calidad de atención recibida entre los pacientes							
3	El personal del Hospital se compromete de igual forma con todos los pacientes							
4	Existe distinción entre los pacientes respecto a la entrega de medicamentos.							
5	Usted observa coordinación dentro del consultorio odontológico							
Dimensión de Empatía								
6	El personal del consultorio dental en general conoce mis intereses (dolor, paciencia)							
7	El personal del consultorio dental en general comprende mis necesidades							
8	El personal del consultorio dental en general me trata con cortesía y respeto							

9	La atención y explicación de los odontólogos en general es buena							
10	La atención del personal administrativa (ventanilla) en general es buena							
Dimensión de Capacidad de respuestas								
11	Las especialidades odontológicas que se otorgan son suficientes							
12	Cree que el odontólogo dedica el tiempo necesario para su atención							
13	Espera poco tiempo desde la hora de su cita hasta entrar en consulta							
14	Cree usted en los odontólogos de este centro de salud, en sus diagnósticos							
Dimensión de Accesibilidad								
15	Por lo general, tengo acceso a toda la información existente de mi estado de salud bucal.							
16	Siempre que lo necesito, tengo acceso a todas las especialidades odontológicas.							
17	En este consultorio dental en general atienden mis consultas y resuelven todas mis dudas.							
18	Siempre tengo acceso a escoger mi odontólogo tratante							
Dimensión de Tangibles								
19	El mobiliario de la sala de espera del área dental es cómoda y confortable							
20	Cree usted que la tecnología que hay en el centro dental es la adecuada							
21	La limpieza del consultorio dental es la adecuada							
22	El consultorio dental se encuentra en condiciones adecuadas							
23	El acceso al consultorio dental es adecuado (pasadizo, rampas, gradas).							

Anexo 3

Escala de apreciación de juez experto

ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO: SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN PACIENTES DE DOS ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS DE LA RED DE SALUD TACNA 2022

Sírvase contestar marcando con una X en la casilla que considere conveniente, pudiendo así mismo de considerar necesario incluir alguna sugerencia.

Nº	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	X		
3	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	X		
4	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	X		
5	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	X		
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	X		
7	Actualidad	Está acorde al avance de la ciencia y tecnología.	X		
8	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	X		

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

Aportes o sugerencias para mejorar el instrumento: _____

Nombres y Apellidos	JOSÉ ROLANDO SALAS MENDOZA
Grado (s) Académico (s) - Universidad	CIRUJANO - DENTISTA CATÓLICA DE SANTA MORIA (AREQUIPA)
Profesión	CIRUJANO - DENTISTA ESPECIALISTA EN ORTODONCIA


 Dr. José Salas Mendoza
 Cirujano - Dentista
 C.O.P. 8807
 Especialista en Ortodoncia
 Sao Paulo - Brasil

 Firma - DNI

DNI: 29609000

Anexo 4

Autorización



Nº 011-2022-AFDST-UGRH-OA-DE-REDS.T.-

AUTORIZACION



LA DIRECCION EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD, DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD TACNA, AUTORIZA A:

REY WALTER LUPACA PACCO
WILLIAN ALPIO PANDIA OLIVERA



BACHILLERES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA - UNIVERSIDAD CONTINENTAL - HUANCAYO, QUIENES APLICARAN INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS EN LOS CENTROS DE SALUD SAN FRANCISCO Y LA ESPERANZA DE LA RED DE SALUD TACNA, A FIN DE EJECUTAR EL PROYECTO DE TESIS TITULADO: "SATISFACCION Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCION ODONTOLOGICA EN PACIENTES DE DOS ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS DE LA RED SALUD, TACNA 2022"; DURANTE LOS MESES DE MARZO Y ABRIL DEL 2022, POR LO QUE SIRVASE BRINDAR LAS FACILIDADES NECESARIAS.

TACNA, 28 DE FEBRERO DEL 2022



GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
DRST-RED DE SALUD TACNA

MED. MARUJA RUTH GARCIA MAMANI
DIRECTOR EJECUTIVO RED DE SALUD
CMP: 27272

MRGM/JJIC/EDMV/KGS/mehz

Av. Bohemia Tacña s/n
direccion@redsaludtacna.gob.pe
Tacna - Perú

Anexo 5

Tabla 13. Matriz de consistencia

Definición del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y muestreo	Técnica e Inst.
La calidad en la prestación constituye una preocupación medular en la gestión del sector, porque traduce la eficacia de los esfuerzos para promover una buena salud oral. Es por lo que surge la motivación a plantear la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre satisfacción y calidad de servicio en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022?	Objetivo general Establecer la relación entre satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.	Hipótesis general La satisfacción se relaciona significativamente con la calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.		Tipo de investigación Básica Nivel Correlacional	Población La población estará conformada por 138 usuarios externos que acuden a recibir atención odontológica en el centro de salud La Esperanza y centro de salud San Francisco durante el mes de marzo, Tacna 2022.	Técnica Encuesta
	Objetivos específicos Identificar las características generales de los pacientes en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.	Hipótesis específica Las características generales predominantes de los pacientes son sexo femenino, edad adulta y nivel educativo secundaria, en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.	Variable independiente Calidad			Instrumento Ficha de recolección de datos (encuesta): modelo Servqual modificado
	Establecer la relación entre satisfacción de los pacientes con las dimensiones de calidad en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.	La satisfacción de los pacientes se relaciona significativamente con las dimensiones de calidad: elementos tangibles, capacidad de respuesta, equidad, accesibilidad y empatía en la atención odontológica de dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.	Variable dependiente Satisfacción	Diseño de la investigación No experimental		
	Comparar la satisfacción y calidad en la atención odontológica entre dos establecimientos públicos de la red de salud, Tacna, 2022.	La satisfacción y calidad en la atención odontológica del centro de salud La Esperanza es mayor que el centro de salud San Francisco de la red de salud, Tacna, 2022.		De corte transversal	Técnica de Muestreo No probabilístico Muestra 138 pacientes	

Anexo 6

Tabla 14. Operacionalización de variables

Variable	Indicador	Subindicador	Tipo de variable (naturaleza)	Escala de medición
Satisfacción del usuario	D.1. Lealtad	Usted cumple en acudir a sus citas programadas en dental.	Cualitativa	Ordinal
		Usted participa en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud		
		Usted trata con respeto al odontólogo		
		Usted se encuentra confortable por la atención realizada.		
	D.2. Confiabilidad	Usted está de acuerdo con la atención dental.	Cualitativa	Ordinal
		El odontólogo que le brinda seguridad durante su atención		
		El odontólogo es claro con el diagnóstico		
		Considera usted que el odontólogo cumple con sus horarios de trabajo		
	D.3. Validez	El consultorio dental cuenta con ventilación, buena iluminación	Cualitativa	Ordinal
		Se siente cómodo cuando es atendido por el odontólogo		
		Cree usted que el odontólogo es eficiente en su trabajo		
		El odontólogo suele explicar en su tratamiento antes de empezar		
		Los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera	Cualitativa	Ordinal
		Cree usted que el odontólogo le realizará una atención adecuada		
		Cree usted si el consultorio dental cuenta con el material odontológico adecuado.		

Calidad de servicio	D.1. Equidad	Existe diferencia entre los pacientes al momento de una cita	Cualitativa	Ordinal
		Existe diferencia en la calidad de atención recibida entre los pacientes		
		El personal del consultorio dental se compromete de igual forma con todos los pacientes		
		Existe diferencia entre los pacientes respecto a la entrega de medicamentos		
	D.2. Empatía	Usted observa coordinación dentro del consultorio odontológico	Cualitativa	Ordinal
		El personal del consultorio dental en general conoce mis intereses (dolor, paciencia)		
		El personal del consultorio dental en general comprende mis necesidades.		
		El personal del consultorio dental en general me trata con cortesía y respeto		
	D.3. Capacidad de respuesta	La atención y explicación de los odontólogos en general es buena	Cualitativa	Ordinal
		La atención del personal administrativa (ventanilla) en general es buena		
		Las especialidades odontológicas que se otorgan son suficientes.		
		Cree usted que el odontólogo dedica el tiempo necesario para su atención.		
	D.4. Accesibilidad	Espera poco tiempo desde la hora de su cita hasta entrar en consulta.	Cualitativa	Ordinal
		Cree usted en los odontólogos de este centro hospitalario en sus diagnósticos.		
		Por lo general, tengo acceso a toda la información existente de mi estado de salud bucal		
		Siempre que lo necesito, tengo acceso a todas las especialidades odontológicas.		
		En este consultorio dental en general atienden mis consultas y resuelven todas mis dudas	Cualitativa	Ordinal
		Siempre tengo acceso a escoger mi odontólogo tratante.		

		El mobiliario de la sala de espera del área odontológica es cómodo y confortable.		
		Cree usted que la tecnología que hay en el centro dental es la adecuada		
D.5. Tangibles		La limpieza del consultorio dental es la adecuada.	Cualitativa	Ordinal
		El consultorio dental se encuentra en condiciones adecuadas.		
		El acceso al consultorio dental es adecuado (pasadizo, rampas, gradas).		
Edad	Años cumplidos		Cuantitativa	Razón
Sexo	Características sexuales	Masculino (1) Femenino (2)	Cualitativa	Nominal
Nivel educativo	Nivel de estudio que alcanzó a estudiar	1. Primaria 2. Secundaria 3. Superior técnico 4. Superior universitario	Cualitativa	Ordinal

Anexo 7
Registro fotográfico



Figura 9. Centro de salud La Esperanza



Figura 10. Consultorio dental del centro de salud La Esperanza

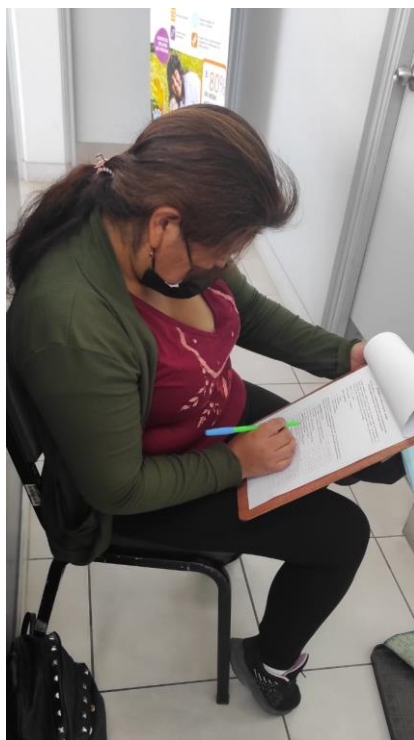


Figura 11. Paciente llenando la encuesta

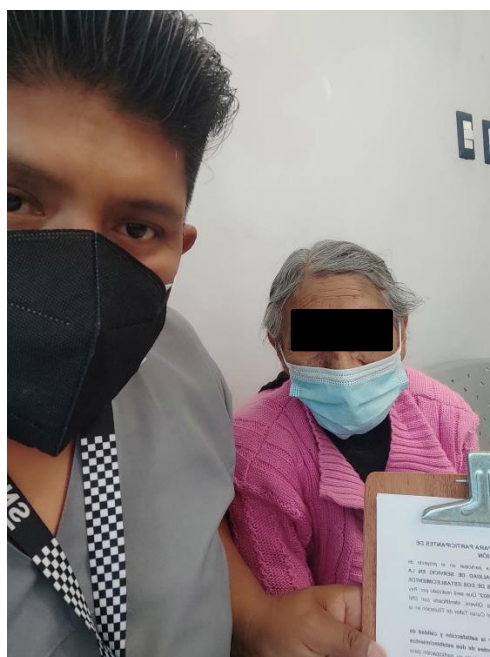


Figura 12. Encuestando pacientes del centro de salud La Esperanza



Figura 13. Centro de salud San Francisco



Figura 14. Encuestando pacientes del centro de salud San Francisco



Figura 15. Encuestando pacientes del centro de salud San Francisco



Figura 16. Encuestando pacientes del centro de salud San Francisco

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS				
1	ID	EES	EES	EDA	EDA	SE	NIVEL	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	CS11	CS12	CS13	CS14	CS15	CS16	CS17	CS18	CS19	CS20	CS21	CS22	CS23	CS24	CS25		
125	124	C.S. La Espera	2	23	1	1	4	5	6	6	6	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
126	125	C.S. La Espera	2	26	1	2	2	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
127	126	C.S. La Espera	2	29	1	2	2	4	5	5	6	5	4	5	3	1	4	5	4	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
128	127	C.S. La Espera	2	21	1	2	2	4	1	6	4	5	2	3	5	2	3	4	4	3	4	1	7	7	4	7	5	4	1	4	4	1	1	5	3	4	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
129	128	C.S. La Espera	2	42	2	1	2	4	1	6	4	6	2	4	5	2	3	4	4	3	6	1	7	6	4	7	5	4	6	4	4	1	1	3	4	6	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
130	129	C.S. La Espera	2	29	1	2	2	7	5	5	6																																						