



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

TESIS

**CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO Y SU RELACIÓN CON
EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS
EN EL CENTRO DE SALUD TECHO OBRERO SICUANI - 2021**

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

PRESENTADO POR:

Bach. CARPIO NUÑEZ, CATTERINE MARIELA

ASESOR:

Mg. CHOQUEHUANCA FLORES, SANTIAGO BERNARDINO

JULIACA – PERÚ

2022

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi querida madre Judith Núñez por su soporte, fuerza en donde siempre me dio palabras de aliento para terminar mi tesis le agradezco por todo el esfuerzo y paciencia que tuvo para que culminara mis estudios y mi tesis gracias de todo corazón .

También quiero dedicar mi tesis a mi abuelo Francisco Núñez que hoy está en el cielo, pero me dejó muchos valores y consejos entre ellos que todo lo que uno se propone lo puede lograr y lo importante que es el estudio con todo cariño va dedicado a él mi tesis.

ÍNDICE

Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
Indice	iv
Indice de tablas	vi
Indice de gráficos	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x
CAPITULO I PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción De La Realidad Problemática	11
1.2. Formulación Del Problema	14
1.1.1. Problema General	14
1.2.1. Problemas Específicos	14
1.3. Objetivos De La Investigación	14
1.3.1. Objetivo General	14
1.3.2. Objetivos Específicos	15
1.4. Justificación De La Investigación	15
1.4.1. Importancia de la Investigación	16
1.4.2. Viabilidad de la Investigación	17
1.5. Limitaciones Del Estudio	17
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	18
2.1.1. Antecedentes Internacionales	18
2.1.2. Antecedentes Nacionales	20
2.2. Bases Teóricas	22
2.3. Definición De Términos Básicos	32
CAPITULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. Formulación de la hipótesis principal y derivadas	34
3.1.1. Hipótesis General	34
3.1.2. Hipótesis Específicas	34
3.2. Variables, definición conceptual y operacional	34
CAPITULO IV METODOLOGÍA	

4.1. Diseño metodológico	37
4.2. Diseño Muestral	37
4.3. Técnicas e instrumento de Recolección de Datos	39
4.4. Técnicas Estadísticas Para El Procesamiento de la Información	39
4.5. Aspectos Éticos	40

CAPITULO V ANALISIS Y DISCUSION

5.1. Análisis descriptivo, tablas de frecuencia, gráficos, dibujos, fotos, tablas, etc.	43
5.2. Análisis Inferencial, pruebas estadísticas paramétricas, no paramétricas, de correlación, de regresión u otras	58
5.3. Comprobación de hipótesis, técnicas estadísticas empleadas	58
5.4. Discusión	64

CONCLUSIONES 66

RECOMENDACIONES 67

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA 68

ANEXOS

ANEXO N° 1	Consentimiento informado
ANEXO N° 2	Instrumento de recolección de datos
ANEXO N°3	Carta de presentación
ANEXO N°4	Validacion del instrumento
ANEXO N°5	Imágenes durante el desarrollo de la investigación

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Genero	44
Tabla N° 2	Nivel de estudios y rango de edades	45
Tabla N° 3	Satisfacción con personal de informes	46
Tabla N° 4	Orientación visual con carteles, letreros y flechas	47
Tabla N° 5	Trato a pacientes	48
Tabla N° 6	Historia clínica del paciente	49
Tabla N° 7	Comprende la explicación del odontólogo	50
Tabla N° 8	Respeto por la privacidad	51
Tabla N° 9	Rapidez en la toma radiográfica	52
Tabla N° 10	Menor tiempo en atención en farmacia	53
Tabla N° 11	Costos de atención	54
Tabla N° 12	Equipos y materiales en servicio de odontología	55
Tabla N° 13	Limpieza en sala de espera y servicio de odontología	56
Tabla N° 14	Infraestructura de servicio de odontologia	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1	Género	44
Grafico N° 2	Nivel de estudios y rango de edades	45
Grafico N° 3	Satisfacción con personal de informes	46
Grafico N° 4	Orientación visual con carteles, letreros y flechas	47
Grafico N° 5	Trato a pacientes	48
Grafico N° 6	Historia clínica del paciente	49
Grafico N° 7	Comprende la explicación del odontólogo	50
Grafico N° 8	Respeto por la privacidad	51
Grafico N° 9	Rapidez en la toma radiográfica	52
Grafico N° 10	Menor tiempo en atención en farmacia	53
Grafico N° 11	Costos de atención	54
Grafico n° 12	Equipos y materiales en servicio de odontología	55
Grafico n° 13	Limpieza en sala de espera y servicio de odontología	56
Grafico n° 14	Infraestructura de servicio de odontología	57

RESUMEN

En el Centro de Salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani; aparentemente los pacientes no tienen problemas de calidad en el servicio odontológico, referente a las atenciones odontológicas porqué; los profesionales del centro de salud no saben exactamente identificar cuáles son las causas; a nivel internacional no existe una estandarización respecto a lo que refleja una buena atención respecto a la atención de calidad odontológica y su asociación con el nivel de satisfacción de los pacientes, es por ello se examinan funciones complejas; como la promoción, prevención, el diagnóstico y el tratamiento funciones que deben medirse cada uno por separado. Es por ello que se realizó el trabajo de investigación titulado Calidad del Servicio Odontológico y su Relación con el Nivel de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero Sicuani 2021. Objetivo: Identificar la calidad del servicio odontológico y su relación con el nivel de satisfacción de personas atendidas en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021. Metodología: Se utilizó el método de Dieterich, la que caracteriza el planteamiento del problema, composición del marco teórico, formulación de la hipótesis, contrastación de las hipótesis, conclusiones y recomendaciones. Población: Se considera una población de 150 pacientes. Muestra: La muestra está conformada de 108 pacientes.

Conclusión: Se concluye que, sí existe relación entre la Calidad de Servicio Odontológico y el Nivel de Satisfacción es buena en pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani 2021; porque el Rho de Spearman obtenido es 0.975 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman significa que si existe una CORRELACIÓN MUY ALTA.

Palabras Clave: Calidad, servicio, satisfacción, pacientes, odontológico.

ABSTRACT

At the Techo Obrero Health Center in the city of Sicuani; Apparently the patients do not have quality problems in the dental service, regarding dental care, why? Because the health center professionals do not know exactly what the causes are, at the international level there is no standardization regarding what good care reflects with regard to quality dental care and its association with the level of patient satisfaction, that is why complex functions are examined; such as promotion, prevention, diagnosis and treatment functions that must each be measured separately. That is why the research work entitled Quality of the Dental Service and its Relationship with the Level of Satisfaction of Patients Served at the Techo Obrero Sicuani Health Center 2021 was carried out. Objective: To identify the quality of the dental service and its relationship with the level of satisfaction of people treated at the Techo Obrero June-Sicuani Health Center, 2021. Methodology: Dieterich's method (2,006: p. 16) was used, which characterizes the approach to the problem, composition of the theoretical framework, formulation of the hypothesis, testing of the hypotheses, conclusions and recommendations. Population: A population of 150 patients is considered. Sample: The sample is made up of 108 patients. Conclusion: It is concluded that, if there is a relationship between the Quality of the Dental Service and the Level of Satisfaction in patients treated at the Techo Obrero Health Center of the city of Sicuani 2021; because the obtained Spearman Rho is 0.975 and according to Spearman's estimation scale it means that there is a VERY HIGH CORRELATION.

Key Words: Quality, service, satisfaction, patients, dentistry.

INTRODUCCIÓN

La finalidad del trabajo de investigación “Calidad del Servicio Odontológico y su Relación con el Nivel de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero Sicuani 2021”, es Identificar la calidad del servicio odontológico a través de la percepción de los pacientes de acuerdo a las características personales de los pacientes, en la atención interna y en la atención externa y su relación con la percepción que tienen los pacientes respecto al nivel de satisfacción de personas atendidas en el Centro de Salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani 2021.

Los pacientes perciben su satisfacción al asociar la atención del cirujano dentista asociado al entorno físico como son las señalizaciones, materiales, equipamiento, infraestructura y el entorno ambiental como es la información, el buen trato, la limpieza e higiene de la sala de espera, el servicio de Odontología, la que es vital analizar este entorno y vínculo desde el punto de vista ético con la finalidad de evaluar el valor que se da a la población que asiste al consultorio del servicio de salud odontológica con respecto a la atención recibida.

Es por ello fundamental fortalecer actitudes de respeto y confianza entre paciente, cirujano dentista y establecimiento de salud, la que está considerado como un aspecto importante en el crecimiento de la atención en medio de la consulta odontológica. El trabajo de investigación está conformado por cinco capítulos: Capítulo I; involucra el planteamiento del Problema, formulación del problema, objetivos y justificación de la investigación. Capítulo II: Conformado por Marco Teórico, bases teóricas y definición de términos. Capítulo III: Incluye a las Hipótesis y las variables. Capítulo IV: Enmarca a la metodología, diseño, tipo, nivel, población, muestra, técnica de investigación, técnica estadística. Capítulo V: Análisis y discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción De La Realidad Problemática

En el Centro de Salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani; se puede considerar que los pacientes no tienen problemas de calidad en el servicio odontológico, solamente refiriéndonos a las atenciones odontológicas en las cuales puede haber algunas fallas en las atenciones; sin embargo, el paciente aparentemente está satisfecho, porqué; los profesionales del centro de salud no saben exactamente identificar cuáles son las causas.

Es por ello que debemos responder a interrogantes; como ¿Espera mucho tiempo en el consultorio? ¿Le programan demasiadas atenciones para concluir el tratamiento? ¿Pruebas de diagnóstico extraviados? ¿Incumplimiento de recetas por parte del paciente? ¿Deficiente practica de higiene por parte del paciente? ¿Fracaso de tratamientos? ¿Impuntualidad de asistente y desmotivada? ¿Pérdida de información necesaria? ¿Incumplimiento de trabajos de laboratorio? ¹

Las respuestas a estas preguntas le indicarán que en su trabajo existen dificultades con la planificación del trabajo, con su organización, con el clima organizacional creado entre profesional odontólogo y su personal, con la comunicación con los pacientes, con su asistente, entre otros. ¹

Es por ello, la intención de evaluar la calidad, para obtener bases para ralentizar las deficiencias en las atenciones, para ello se inspeccionan diferentes emprendimientos para que sea aplicado por la gerencia para elevar la calidad de las instalaciones físicas del consultorio para una adecuada atención odontológica.

Se tratan diferentes aspectos morales, políticos, científicos, económicos, gerenciales y sociales que intervienen en el tratamiento actual respecto a la calidad en atención al paciente.

La atención odontológica ha adquirido importancia, aspectos como el vínculo contractual respecto a la salud y las contingencias económicas para el ingreso a

los distintos servicios, colocando de atención en riesgo por sus consecuencias financieras.¹

No existen estandarizaciones a nivel internacional respecto a lo que refleja una buena atención respecto a la atención de calidad odontológica y su asociación con el nivel de satisfacción de los pacientes. Cuando se examinan diferentes tipos de funciones, estas son especialmente complejas; como la prevención, el diagnóstico, la promoción, y el tratamiento respectivo; funciones que deben medirse cada uno por separado.¹

Los pacientes se encuentran satisfechos al cumplir uno de los factores es el tipo de asociación entre el cirujano dentista con el paciente. Es vital analizar este vínculo desde el punto de vista ético con la finalidad de evaluar el valor que se da a la población que asiste a los consultorios de los servicios de salud odontológica con respecto a la atención recibida. Es por ello primordial robustecer actitudes de respeto y confianza entre paciente versus cirujano dentista, la que está considerado como un aspecto importante en el crecimiento de la atención en medio de la consulta odontológica. Así mismo se consideran como aspectos determinantes para la atención en un consultorio odontológico: la asequibilidad del cirujano dentista, el buen trato que se da al paciente, conocer el trabajo dentro del consultorio, la prolijidad que presenta el consultorio, las habilidades profesionales y técnicas que se observa y aprecia la que inspira confianza.^{2,3.}

Es por ello que el paciente debería encontrarse satisfecho en forma integral, respecto a las atenciones dentales, a los servicios tangibles y a los servicios en general; es así que la teoría del desempeño, afirma que el usuario se encuentra satisfecho cuando no existe alteraciones percibidas por los pacientes, cumpliendo con sus expectativas que tiene, así mismo el desempeño de los profesionales imprime confianza percibiendo un tratamiento adecuado. ⁴

Cuando la satisfacción del paciente es elevada ello está vinculado con un resultado clínicamente favorable, sin embargo pacientes con insatisfacciones esto está vinculado con efectos desfavorables clínicamente. Es por ello, la teoría del desempeño da a conocer que, el paciente a pesar de tener sus expectativas, el

grado de satisfacción es influenciado por la perspectiva de calidad respecto al cuidado en las atenciones y de las consecuencias concernientes al cuidado. Los usuarios con las expectativas que tienen antes del tratamiento estos no impiden ni obstaculizan el grado de satisfacción, porque se aprecia una elevada calidad de atención que es superado a sus expectativas por los resultados recibidos a sus tratamientos odontológicos. ⁴

Según Parasuraman (citado por Jesús Herrera, Fidel Alfredo 2,017), afirma sobre el nivel de satisfacción de los pacientes y la calidad de atención, también holísticamente está involucrado los elementos tangibles, es decir los elementos que se pueden tocar y visualizar, los que son reportados como las construcciones e instalaciones físicas, el equipamiento, los recursos humanos, los equipos para la atención, los materiales e insumos, los procedimientos aplicados, los protocolos instructivos, los insumos intermedios, material de informativos.

La apariencia de infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales; mide la dimensión de la calidad desde una apreciación visual del paciente, en la que se debe mantener y conservar de forma adecuada y en óptimas condiciones la infraestructura del centro de salud.

Es así que, para Parasuraman; lo físico que se observa de un hospital es considerado como la infraestructura, los materiales, los equipos, insumos; que se aprecian por los sentidos. Con respecto a lo que se observa se encuentran las instalaciones, la accesibilidad a ello, el mantenimiento, conservación y sostenibilidad a largo plazo, apertura de nuevos centros de salud, para el autor, la parte física representa lo que se puede ver y tocar, lo que se puede sentir, observar. Es por ello que se sintetiza que lo palpable constituye la parte física ⁵.

Es por ello que se debe tomar en cuenta la calidad del servicio odontológico que se debe brindar a los pacientes que acuden al centro de salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani además y principalmente si esos pacientes no se encuentran satisfechos con la atención brindada, con el equipamiento, la infraestructura y los servicios prestados en general; por los motivos mencionados se ha elegido realizar el trabajo de investigación, calidad del servicio odontológico y su relación con el

nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud techo obrero Sicuani 2021.

1.2. Formulación Del Problema

1.1.1. Problema General

¿Cómo es la calidad del servicio odontológico y su relación con el nivel de satisfacción de personas atendidas en el centro de salud Techo Obrero Sicuani - 2021?

1.2.1. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la calidad del servicio odontológico de las características personales y su relación con el nivel de satisfacción de personas atendidas en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani-2021?
- ¿Cómo es la calidad del servicio odontológico en atención interna y su relación con el nivel de satisfacción de personas atendidas en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani-2021?
- ¿Cómo es la calidad del servicio odontológico en atención externa y su relación con el nivel de satisfacción de las personas atendidas en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani- 2021?

1.3. Objetivos De La Investigación

1.3.1. Objetivo General

Identificar la calidad del servicio odontológico y su relación con el nivel de satisfacción de personas atendidas en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani-2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

Conocer la calidad del servicio odontológico de acuerdo a las características personales y su relación con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani- 2021.

Evaluar la calidad del servicio odontológico en atención interna y su relación con el nivel de satisfacción de personas atendidas en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani- 2021.

Determinar la calidad del servicio odontológico en atención externa y su relación con el nivel de satisfacción de personas atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani-2021

1.4. Justificación De La Investigación

La investigación tuvo una justificación teórica porque estipulo ideas y conceptos que respalden la investigación, sirviendo como referencia a fuentes científicas de estudios próximos.

Se presenta justificación metodológica basada en la insuficiente investigación actual de las variables planteadas en el presente estudio.

Se presenta justificación práctica ya que se logrará comprender cual grupo de estudio presentó una mayor percepción en el servicio de calidad de servicio odontológico, porque los profesionales en salud no se interesan en el servicio de calidad de servicio odontológico que se brinda a las personas en forma externa e interna del establecimiento de salud, colocando a un segundo plano la satisfacción o insatisfacción que manifiestan los pacientes que acuden al centro de salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani.

El estudio presenta justificación social, porque, las personas que se presentan al establecimiento de salud a realizarse las atenciones odontológicas en forma

interna, deben ser vista como un derecho en salud que tienen, respecto al trato cordial, a las atenciones con calidad, a la eficiencia que se debe de aplicar como el tiempo y costo de las atenciones; a la eficacia, donde el paciente no se sienta espantado, sino por lo contrario, aceptado en la consulta donde recibe buen trato.

El estudio presenta justificación práctica ya que se logrará comprender, como el centro de salud, Techo Obrero de la ciudad de Sicuani, presenta el servicio de calidad donde los pacientes reciben un trato adecuado del profesional de salud, es por ello que se requiere, mejoras en el trato para otorgar, el más óptimo cuidado y con ello se incrementa el nivel de calidad en la atención, para que con ello de forma progresiva el paciente que acude al centro de salud note los cambios y pueda llegarse a satisfacer al usuario.

Así mismo se debe tomar en cuenta los servicios externos que se le brinda a los pacientes, los que deberían de ser de calidad, es por ello muchos de ellos se encuentran insatisfechos, porque los usuarios lo palpan de forma integral el servicio que brinda y si esos usuarios están satisfechos.

Es por los motivos mencionados que se realiza el trabajo de investigación, porque beneficia a los pacientes que acuden al servicio de odontología y al personal de salud oral; de los diversos hospitales del Perú, en cuanto a la calidad del servicio odontológico y su relación con el nivel de satisfacción.

1.4.1. Importancia de la Investigación

El presente estudio es importante porque valorando el contexto problemático, los pacientes del servicio de odontología y el personal de salud de Odontoestomatología se pudo abordar los temas referidos a la calidad de servicio odontológico y su relación con el nivel de satisfacción de los pacientes para optimizar los tratamientos que los puedan ayudar en el futuro próximo cuando sean atendidos en los hospitales.

La investigación es importante para los pacientes y el personal de salud del centro de salud y especialmente del personal del servicio de Odontoestomatología por que

tuvo conocimiento respecto a la calidad del servicio odontológico que se brinda en la parte interna y externa del hospital, y su relación con el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a realizarse un tratamiento.

1.4.2. Viabilidad de la Investigación

La investigación fue factible porque se estipuló con el período trazado para la recolección de la información requerida. Se contó con los recursos humanos primordiales para su ejecución y culminación del estudio.

La investigación, económicamente fue viable, porque desde el inicio hasta su conclusión fue financiado por la investigadora. También fue viable porque hubo disponibilidad y entrada a las informaciones los que ostentaron una clara comprensión de las variables estudiadas.

1.5. Limitaciones Del Estudio

Las limitaciones del presente estudio de investigación fue encontrar en el momento de la ejecución de la investigación, que los pacientes manifestaban que poseían un limitado tiempo, para aplicar el instrumento de la investigación, la que se debía a las diferentes actividades que tienen que cumplir los pacientes, particularmente se mostraron reacios a el llenado del instrumento de investigación, manifestando que eran muchas preguntas, que para que era, que se tenía que hacer con las respuestas, de esta manera también mostraron desconfianza. Es por ello que se elaboró un instrumento de investigación que sea accesible y de aceptación del paciente usuario, y lograr captar los resultados necesarios para la investigación, calidad del servicio odontológico ¹ y su relación con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani-2021.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Fernández J. (2018) Ecuador; realizó el trabajo titulado, “Evaluación de la satisfacción de usuarios con atención recibida en Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018”, cuyo objetivo principal es: Evaluar la satisfacción de los usuarios de la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial, respecto a la infraestructura, tiempo y trato recibido, durante el segundo semestre del 2018. Así mismo la técnica aplicada fue, utilizar un cuestionario con los que se obtuvieron resultados, a interrogantes de tiempo de atención, trato recibido e infraestructura y se consignaron información en forma anónima; para la muestra participaron 57 personas; el análisis de datos se realizó utilizando el coeficiente de variabilidad, cruce de variables, utilizando el programa Excel procesada por el estadístico SPSS 22. Respecto a los resultados: El nivel de muy insatisfechos, de los pacientes alcanzó el 1,46%, el nivel de insatisfechos llegó a un 0,33%, el nivel de satisfecho llegó a un 4.02% y en el nivel muy satisfecho, el valor promedio alcanzado fue de 94,19%. De igual forma se da a conocer que la muestra conformada mujeres alcanzaron el 36% y el 64% de varones; en la que se consideró a personas de edad promedio de 37,2 años. El motivo de valoración principal, en ambos sexos, es la violencia común. El 50,9 %, de los examinados proceden de la región central. Conclusiones: Los examinados se encuentran satisfechos con la infraestructura, el trato recibido; el tiempo de espera, pero disminuye la satisfacción respecto a la asignación de citas a pacientes que proceden de Puntarenas, Guanacaste y Limón, que demoran mucho tiempo hasta llegar a la Ciudad Judicial; los servicios higiénicos, no fueron usados, por el 43,87% de personas, el 1,75% de personas presentan insatisfacción.

Respecto al trato recibido, obtuvo la calificación de muy satisfecho alcanzando un 99,53%. Respecto a la espera de 5 a 15 minutos mostraron su insatisfacción, alcanzando el 93%. El tiempo de traslado promedio fue menor a una hora, en llegar

hasta a la Ciudad Judicial, en San Joaquín de Flores, usuarios provenientes de Heredia, Alajuela y San José. ⁶

Sixto M. (2018) Cuba; realizó el trabajo titulado: “Medición del nivel de satisfacción de servicios clínicos de prótesis estomatológica”, de la Universidad Policlínico Universitario Hermanos Cruz. Pinar del Río. Cuba. 2,018; cuyo objetivo principal fue, averiguar el nivel de satisfacción de la población que llega a la atención de salud de prótesis; cuyo, **Método** utilizado fue, un estudio prospectivo longitudinal, en personas que acudieron al servicio de prótesis del policlínico Hermanos Cruz, Pinar del Río, durante el año enero-diciembre de 2017. La población considerada fue de 489 pacientes, registrados para su atención derivándose una muestra de 481. Se recopiló los datos de la historia clínica de prótesis y la aplicación de la técnica de la encuesta y el instrumento con respuestas a las interrogantes: como insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho. En los resultados obtenidos el 99.5 % afirmaron estar muy satisfechos, con los sillones dentales y el 98.7 % mostraron su satisfacción con el profesionalismo del personal en la consulta y su atención. Llegando a las siguientes conclusiones: Los usuarios presentan elevados niveles de satisfacción, por el tratamiento recibido influenciado por expectativas, que depende de experiencias previas, a la atención recibida.⁷

Palmieri M.M. et.al (2018) Argentina; realizó el estudio; “Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC”, Universidad Nacional de Córdoba. Argentina. Donde la Facultad de Odontología. Cátedra de Práctica Profesional Supervisada (PPS) y Cátedra de Odontología Preventiva y Comunitaria I, en la que la Facultad de Odontología, tiene como rol importante, promover la atención de la salud, mediante el servicio de atención, a pacientes de la Práctica Profesional Supervisada (PPS), que ofrece un servicio económicamente accesible, la que contribuye al bienestar de la población, para lograr una atención de calidad.

El servicio, debe procurar un proceso de valoración, es por ello que la intuición de las personas, respecto a la atención, que reciben y en la forma que resuelven sus necesidades bucales. En el trabajo de investigación, se plantea, la necesidad de identificar las situaciones, que impactan respecto a la satisfacción que perciben los

pacientes, para mejorar la calidad del servicio y consecuentemente del establecimiento de salud.

Cuyo objetivo principal es, valorar el nivel de satisfacción de los pacientes que concurren a Práctica Profesional Supervisada, Facultad de Odontología de la universidad Nacional de Córdoba (UNC), respecto a la atención de estudiantes, observando las necesidades y expectativas respecto a la salud bucal que tienen los pacientes.

El Instrumento de investigación, utilizado es la encuesta la que se evaluó a 204 pacientes, el cuestionario consta de 21 preguntas, considerando 9 dimensiones de análisis, fundamentadas en tres modelos; 1. modelo sistémico de Donabedian, 2. modelo Dropi, y 3. modelo de gestión de servicios Servqual. Resultados: de acuerdo al modelo Servqual, la media de satisfacción resultó como el 86%. De acuerdo al modelo sistémico de Donabedian, demostró algunas falencias, las dimensiones de Estructura y Proceso.

La correlación, entre niveles de satisfacción de los pacientes considerando las dimensiones 1 y 2 resultó significativa (Correlación. de Pearson: $p=6,8.10^{-06}$; $p<0,05$). Se observa una ligera tendencia directa, a mayor nivel de satisfacción en la dimensión. Estructura, mayor el nivel de satisfacción en la dimensión. Resultados: Se observa que el nivel de satisfacción, en estas dos dimensiones es elevado, particularmente en DIM 3 (resultados), en contraste con la dimensión Procesos O Dim 2: que fue la de mayores niveles de insatisfacción. ⁸

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Vidalón, G. (2019) Lima; realizó el trabajo de investigación titulado: Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Autor Gino Hernán Vidalón Romo Lima, Perú 2019; Cuyo objetivo principal es: Determinar el nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui, San Juan de Lurigancho. Llegando a las conclusiones siguientes: Se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes alcanzo a un 66,7%.

En la Calidad Objetiva, el nivel de satisfacción hallado fue de 50%. 3. Respecto a la calidad subjetiva” el nivel de satisfacción llegó al 80%, Con respecto a la “Calidad

de servicio”, entre los diferentes establecimientos de salud, de la Microred José Carlos Mariátegui; en el nivel de satisfacción no hay significativas diferencias.

En el 33% de pacientes, la calidad en la atención de servicio odontológico no satisface en los factores; como el estado de ambientes, puntualidad de atención en las consultas, señalización en el interior del centro de salud, tiempo de espera antes de ser atendidos, disposición del personal para ayudar, interés del personal por solucionar problemas.

El 53.5% de pacientes que se atienden en la Microred José Carlos Mariátegui son jóvenes mujeres menores de 25 años, que representa el 88,1 %, prevaleciendo la instrucción primaria y son amas de casa.⁹

Jesús F.(2017) Chiclayo; en la investigación denominada la “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud”, universidad Cesar Vallejo, Perú 2,017; Cuyo objetivo principal es: Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017: Llegando a las siguientes conclusiones: a) Que sí existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario externo, obteniendo un valor del estadístico de Pearson igual a 0.406 como nivel de asociación moderada. b) Si existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo, obteniéndose un valor de 0.415 con un nivel de asociación moderada. c) Existe relación entre la satisfacción del usuario externo con la fiabilidad en el servicio odontológico, con un nivel de asociación débil donde el valor del estadístico de Pearson es 0.279. d) Si existe relación entre la satisfacción del usuario externo con la capacidad de respuesta en el servicio odontológico, obteniéndose un valor de $r=0.340$ que indica un nivel de asociación débil. e) Existe relación respecto a la satisfacción del usuario externo con la seguridad en el servicio odontológico, obteniéndose un valor del estadístico de Pearson de $r=0.450$ que significa un nivel de asociación moderada. f) Existe relación de la empatía en el servicio odontológico con la satisfacción del usuario externo; obteniéndose un valor de $r=0.333$ que significa un nivel de asociación débil. ¹⁰

2.2. Bases Teóricas

Calidad

La calidad respecto a la atención en centros de salud, en su dimensión técnica, es la aplicación de la tecnología odontológica, con la finalidad de brindar el máximo beneficio a la salud del paciente, disminuyendo los riesgos. El cirujano dentista con la calidad de atención que brinda al paciente, debe satisfacer las expectativas de los mismos, holísticamente. Es por ello que calidad se define como:

A la Calidad se considera como “el conjunto de características y propiedades de un producto y/o servicio que brindan aptitud para satisfacer necesidades”. La aplicación de la estadística, es una herramienta complementaria en el corolario de calidad y del control de la calidad. La calidad, no se crea con una decisión, sino que, se enseña y se construye en cada área, de cada una de las organizaciones, en la que participan de forma activa cada uno de sus integrantes, desde el vigilante hasta la autoridad de mayor rango.

Es por ello importante, el incremento del activo principal como son recursos humanos, de una institución y al mismo tiempo, busca el bienestar de la sociedad.

Calidad de asistencia, Grado de servicios de asistencia sanitaria, está vinculado con el nivel actual de los conocimientos, incrementando la posibilidad, de alcanzar corolarios que se requiere en salud integral de pacientes, reduciendo los efectos no deseados. (Gilmore CM, Moraes Novaes H, 1996).

Calidad de atención adecuada

La calidad de la atención adecuada; es porque las molestias y riesgos, después de todo el protocolo de un tratamiento odontológico, ha disminuido y si su costo es menor que, el de tratamientos en otras clínicas, con efectos idénticos. (Raquel Fleishman, 1992).

Calidad de atención, de salud

Es cuando, existe un incremento en las expectativas de los servicios de salud, para pacientes y la población en general, vinculándolo con el nivel de profesionalismo actual. (Instituto de Medicina en los Estados Unidos, 1990).

Calidad de atención, a la salud

Es el nivel de mejora, donde se utilizan los medios más deseables para alcanzar las mejoras en salud. Los resultados de la atención, son observados en el futuro, la que difícilmente se aprecia con antelación, se cuestiona las expectativas del efecto. (Donabedian, 1992).

Calidad De Servicio

Toda institución de éxito, tienen como base de éxito la calidad; es el cliente el que opina que se encuentra satisfecho, para ello, se trata de hacer bien las cosas en beneficio del cliente. La calidad de servicio, es la capacidad de un servicio, que influye en la satisfacción de los pacientes; el término calidad, se busca y se trata de llegar con brindar los servicios de salud al más alto nivel y de forma integral, dejando satisfechos a los pacientes; es un aspecto clave que la sociedad quiere alcanzar a tal grado, que la relevancia se nivela o supera el factor precio.¹⁴

La calidad, es el fruto del producto o beneficio del servicio, la que está orientada al cliente; la que puede presentarse de acuerdo o superior, a las aspiraciones del paciente¹⁵ que quiere servicio de calidad y precios justos.¹⁶

Aplicando la eficiencia, en las atenciones con la utilización del tiempo menor, la seguridad, la confiabilidad, mejora continua y la premura en el servicio. La calidad, involucra muchos aspectos como la dinamicidad del personal, que conlleva a muchos factores, como las preferencias del paciente y sus motivaciones del mismo.

La organización mundial de la salud (OMS), considera a la calidad, como una definición única, en nuestra actualidad respecto a los servicios de salud a la que se conceptualiza, como un elevado nivel de profesionalización respecto al profesional, eficiente uso de recursos, riesgos mínimos para el usuario, el usuario presenta elevado nivel de satisfacción, sorprendente satisfacción al concluir las atenciones.¹⁷

La calidad de servicio, está basada en la percepción del cliente.¹⁸ La calidad, consiste en servicios de salud deseables.¹⁹

Calidad De Atención

Es cuando los usuarios en los servicios de salud les dan un valor subjetivo a las atenciones recibidas, respecto a las particularidades que tiene la calidad de atención, para lograr y llegar a satisfacer, las necesidades básicas o expectativas prioritarias. La calidad de atención es muy importante en la que está involucradas la toma de decisiones, de los integrantes de la institución especialmente del equipo directivo, para lograr un servicio que beneficie tanto a los pacientes como la interacción de los directivos así como de los proveedores del servicio.

Por otra parte, la calidad de atención, comprende el nivel de percepción que presentan los usuarios, lo que se entiende como una actitud, interpretada de acuerdo a las innatas expectativas, con una inspección aguda, rápida e intuitiva.

La satisfacción en los usuarios, está concebida de acuerdo a los requerimientos reales, percibidas por los pacientes, las que deben ser cubiertas. Consecuentemente, la satisfacción, es asumida como una escala que mide y valora los productos, donde se valora la calidad que se les otorga a los servicios de atención en salud.²⁰

Calidad En Servicios De Salud

La Organización Mundial de la Salud respecto a la calidad precisa, que es una situación compleja, porque los agentes productores y los diversos componentes de los servicios de salud, aportan significativamente al logro de un resultado, que se puede mejorar, la que daría elevada satisfacción a los usuarios. Los servicios de calidad son garantía para que cada uno de los pacientes, reciba los más apropiados servicios terapéuticos y de diagnóstico con la que se logra una adecuada atención sanitaria, con mínimos riesgos y elevada satisfacción para el paciente.²¹

La calidad en la atención de los servicios de salud es un atributo medico; que ocurre en diferentes niveles, es por ello se precisa los mayores beneficios posibles y mínimos riesgos para los pacientes. Los mayores beneficios, se precisan, de acuerdo lo que se puede alcanzar respecto a los valores sociales y recursos; que se ofertan en la atención a los usuarios.²²

Se entiende, como calidad en la prestación de los servicios de salud, el cumplimiento de las características que ofertan los servicios de salud, la que está resuelta por la presentación de la infraestructura y los protocolos de atención, que buscan incrementar los beneficios, minimizando los riesgos de los pacientes. Por lo tanto, la calidad, es el grado de atención ofertada alcanzando el equilibrio más favorable de beneficios y riesgos. ²²

Respecto a la atención a la salud, es importante y primordial conocer la satisfacción de los usuarios, mediante los servicios adecuados, convenientes y que sean del agrado de los usuarios. Para ello son los pacientes, los que deciden sus preferencias, respecto a los protocolos específicos, que representa la calidad de atención en salud. ²²

De acuerdo a lo que mencionó, el investigador Benito Narey, respecto a calidad es necesario conocer las especificaciones de los usuarios y ofertar el servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios a quienes se otorga el servicio, de igual forma es resaltante, cumplir con las normas, reglamentos y establecidos procedimientos, aspectos que nos permitirán alcanzar la calidad para lograr la satisfacción de los usuarios. ²³

Es primordial tomar en cuenta, que la obtención de un servicio de calidad debe ser administrada holísticamente siguiendo un protocolo para asegurar la calidad. ²³

Al referirnos a la calidad, muchos autores advierten que tiene un doble significado: una referida a la calidad funcional y la otra referida a la calidad Técnica.²⁴

La Calidad Técnica, está referido al valor que se da al servicio de salud resultado obtenido por la utilización de instrumentos y equipos técnicos de salud, calidad que se mide de manera objetiva. ²⁴

La Calidad Funcional, es la valoración que manifiesta el paciente, al cumplimiento del protocolo con que se ofertó el servicio; ejecutada por el trato profesional, que es un factor primordial, así como también al cumplimiento del protocolo, referido a una serie de elementos que se adicionan a el proceso de atención y que se diferencian de algunos profesionales que se prestigian y en desmedro de otros. Que se encuentran dentro de ellos los odontólogos en las atenciones odontológica.

La valoración, es una evaluación individual y personalizada de los profesionales, la que es subjetiva, y cuando los usuarios que requieran sus servicios alcancen la satisfacción con respecto a la calidad técnica con que aplique sus conocimientos especializados y tener cuidado con los resultados obtenidos, así como los servicios ofertados inciden en la calidad funcional.²⁴

Tipos De Calidad

Se tiene:

Calidad deseada: Está consignada cuando los satisfechos clientes sienten la atención recibida; con mayor razón si se especifican las características, lo que repercute en los clientes para satisfacerlos.²⁵

Calidad satisfecha: Es cuando tienen peculiaridades y cualidades propias que percibe el usuario, lo que quiere significa, que se aplica lo ofertado al usuario y por ende responde a las expectativas esperadas por el usuario ²⁵

Calidad que agrada: Es la que se presenta de manera espontánea, porque es verdad que existe características peculiares que los usuarios no las dan a conocer ni las manifiestan. El usuario se siente complacido si llega la calidad que agrada con un excelente servicio. ²⁵

Son factores importantes a tomar en cuenta los diferentes tipos de calidad, en asiduidad riguroso, tanto para los usuarios como para los trabajadores, la rigurosidad del cumplimiento de las características o peculiaridades en el cumplimiento del protocolo permite llegar a la calidad, que puede satisfacer las necesidades o expectativas de los usuarios, o por lo contrario no dejar satisfechos a los clientes. ²⁵

Componentes De Calidad De Atención

En el proceso de la atención, Donabedian (1989, p 103), identifica tres componentes para facilitar su propia evaluación:

Componente técnico: Está vinculado al uso de la ciencia y tecnología, para lograr cumplir con el protocolo de forma correcta para realizar un diagnóstico,

consecuentemente un tratamiento adecuado al paciente; para que, el servicio brindado a los usuarios sea el de mayor beneficio, poniendo el profesional de salud el 100% de su profesionalismo, para evitar riesgos a la vida del usuario.

Componente interpersonal: Es la interrelación mediante valores sociales entre el usuario externo y el proveedor de los servicios, legitimando la integridad de las personas. Para el vínculo interpersonal, se utiliza una buena información que se brinda al paciente, para que el profesional brinde una atención adecuada y fácilmente den con el diagnóstico acertado. El vínculo asociado entre paciente y médico, integra la atención de calidad.

El entorno: Son elementos del entorno del usuario como el confort, la seguridad, para ser atendido. Consecuentemente, el vínculo que existe entre la caracterización de los servicios de salud en los centros de salud y la calidad de atención a los usuarios externos.²⁶

Nivel De Satisfacción

Oliver (citado por Thompson 2005) menciona que la satisfacción, la saciedad que manifiesta el usuario ante algún servicio. La satisfacción ha sido manifestada por el hombre en el tiempo de nuestra historia, en el desarrollo de la investigación Oliver, determina distintos aspectos.

Es por ello que, Satisfacción para este investigador es examinar la que es percibida por el acceso al logro de un producto intangible.

Satisfacción, manifestada por el cliente, es aquella percibida por características específicas de los elementos intangible, también la satisfacción se logra por las atenciones recibidas y las respuestas emocionales del cliente. (p 43).

La que es influenciada, como una cualidad que otorga la capacidad; donde la sociedad, puede contribuir al asertividad, la afectividad, el comportamiento y principalmente la personalidad.

Porque, las personas viven en sociedad y organizan su vida, donde viven de acuerdo a los patrones que la sociedad le enseñó, con la ejecución de una variedad de trabajos ejecutados, los que hace posible el desarrollo social.

Satisfacción Del Usuario

Investigación ejecutada por Bhoopathi (2005), afirma que los investigadores han unido y desarrollado de pruebas, respecto al tema de satisfacción del usuario. Se observan a la satisfacción desde diversos ángulos:⁴

Teoría del desempeño: Manifiesta satisfacción por el desempeño, los tratamientos, los resultados del profesional, del tratamiento que obtenga. El usuario con satisfacción elevada; está vinculado con efecto clínico favorable; sin embargo, el usuario insatisfecho, está vinculado con efectos clínicos, desfavorables.⁴

La teoría da a conocer, el nivel de satisfacción, a pesar de que es influenciado, por la calidad, cuidado aportado a los resultados de dicho cuidado. Las expectativas de los usuarios, es superado por la elevada calidad, en el cuidado que han brindado el personal de salud y por la obtención de un resultado, apropiado y bueno de un buen tratamiento realizado.⁴

Teoría del logro. Es la que percibe la satisfacción y la teoría del desempeño.

La teoría del logro, asegura que la diferencia entre el resultado real y el resultado ideal o anhelado, viene a ser la satisfacción del usuario.⁴

El logro asegura la satisfacción del paciente, de acuerdo a las expectativas primigeniamente al protocolo seguido; se asemeja a las expectativas primigenias. El usuario percibe, respecto a los resultados del tratamiento, si es favorable o desfavorable basado en las expectativas, que tiene el paciente, antes del protocolo, afectando en el grado de satisfacción del usuario. Existirá una satisfacción favorable si el protocolo se a las expectativas iniciales del usuario.⁴

Teoría de las expectativas: Es Cuando el usuario construye sus expectativas anticipadas a la obtención de los resultados de acuerdo al protocolo que va seguirse, inclusive las expectativas se presentan antes del tratamiento ejecutado. ⁴

El usuario compara, la intuición respecto al servicio o producto, que tenía antes a lo que adquirirá. Respecto a la amplitud del cuidado sobre la salud; los pacientes asocian semejanzas del resultado logrado, con el resultado de sus expectativas.

Asumiendo que, si las expectativas del usuario son elevadas, existe bajas probabilidades de asiduidad o supere las expectativas, la que se manifiesta en una limitada satisfacción. Sin embargo, cuanto mayor es el grado de atención brindada al usuario, es probable que las expectativas del usuario se vean satisfecho.⁴

Teoría de la equidad Social: Es Cuando un usuario compara los resultados obtenidos de su tratamiento y no distingue diferencias, sino que son semejantes, al tratamiento de sus pares, por lo tanto, el paciente siente su satisfacción. Los usuarios generalmente comparan los efectos con los de otros demandantes y con los de otros ofertantes de servicio. ⁴

Los clientes realizan comparaciones de los efectos de los protocolos seguidos; por pacientes que siguieron la misma ruta, en las mismas circunstancias, con la misma amplitud de cuidado respecto a la salud. Si al usuario, se les brindan un servicio a expectativas superiores y el resultado del protocolo seguido es superior al del primer usuario, la probabilidad de insatisfacción del primer paciente es alta. ⁴

Teoría del proveedor primario: Teoría que asegura la satisfacción del usuario ocurre con la asociación que existe entre la aptitud del proveedor y las expectativas que presentan los usuarios. Se trata especialmente de la satisfacción que se encuentran interrelacionados, como la función de una red subyacente, hasta el logro de la satisfacción entre el proveedor primario, el tiempo de espera del usuario al auxiliar del proveedor y la satisfacción de servicio. ⁴

De acuerdo a la teoría, los proveedores primarios, tratan de dar a los clientes el máximo beneficio en salud. Únicamente la teoría se ejecuta cuando el paciente valora la calidad de servicio, por las medidas aplicadas en el usuario y los demás juicios no son relevantes. Consecuentemente, la teoría concretiza diciendo que, el grado de satisfacción del cliente concretamente lo influye el proveedor primario. ⁴

Calidad Del Servicio Odontológico

La calidad es la base del éxito; es el paciente, el que se encuentra satisfecho. La calidad de servicio, es la capacidad, que influye en la satisfacción de los pacientes; el término calidad, se busca y se trata de llegar con brindar los servicios de salud, al más alto nivel y de forma integral, dejando satisfechos a los pacientes; es un aspecto clave que la sociedad quiere alcanzar a tal grado, que la relevancia iguala e incluso supera el factor precio. ¹⁴

Es por ello que, el cirujano dentista, que se comporta con profesionalismo, vinculante a la relación interpersonal humana, porque tiene asociación absoluta con la sensibilidad, la que es demostrada por el personal de salud, hacia los pacientes; pero el paciente, no siempre queda satisfecho, por muchos motivos, como la práctica odontológica ineficiente, inapropiada.

Para ello existe un código de ética que debe cumplirse; porque el profesional odontólogo se encuentra en constante capacitación acordes a los adelantos de la ciencia y la tecnología, además del uso adecuado de nuevas técnicas e instrumentos en beneficio de los pacientes.

En cumplimiento de la ética; es por ello que todo cirujano dentista, debe desempeñarse cumpliendo el código de ética, de su ejercicio profesional. ²⁷

Relación

Es el vínculo entre dos entes que se logra con una interrelación; la que está referido a un nexos o también a una unión de dos o más personas, desde el punto de vista afectivo familiar. ³¹

Relación Con El Nivel De Satisfacción:

El término relación está referido, a la unión entre personas, desde el punto de vista afectivo, así mismo en medio, de un contexto empresarial, político, culturales e internacionales entre países del mundo.³¹

El término relación, incluye un conjunto de reglas o técnicas, por el que las personas el desarrollo de las relaciones interpersonales, en diversos ámbitos de la vida, tanto personal como laboral entre los principios que deben respetarse y aplicarse es el trabajo en equipo, la motivación mediante reconocimientos valorando los esfuerzos individuales y colectivos. ³¹

El nivel de satisfacción son las expectativas del paciente que se logran, donde el usuario construye sus expectativas, previas con respecto al logro de los resultados, de acuerdo al protocolo que va seguirse en el proceso de atención, inclusive las expectativas se presentan antes del tratamiento ejecutado. El paciente compara y discrimina antes a la atención. Respecto a la amplitud del cuidado sobre la salud, los pacientes comparan resultados obtenidos con el que se esperaba obtener. ⁴

Sin embargo, cuanto mayor es el nivel de desempeño recibido, es más probable, de que las expectativas se excedan, resultando un incremento en la satisfacción. ⁴

Relación Odontológica Con Pacientes Atendidos

Como la relación es la:

Proporción; comparación.

Condición de asociado.

Posición de un objeto, según su orientación hacia otro; por ejemplo, relación céntrica entre mandíbula y maxilar.

Donde la relación céntrica del nexo maxilar o mandibular céntrica; es la asociación de la mandíbula con el maxilar, cuando los cóndilos están en sus posiciones destensadas más posterosuperiores en la fosa glenoidea; desde donde pueden ejecutarse movimientos laterales, en relación vertical, de oclusión normal para el individuo. La relación céntrica es una relación que puede darse a cualquier grado de separación maxilar. ³²

El usuario no muestra ninguna alteración en su satisfacción, por querer lograr algunas expectativas, pero si, presenta o manifiesta satisfacción por el desempeño

del profesional consecuentemente lo hará por los efectos del tratamiento que obtenga.

El nivel de satisfacción, a pesar de que es influenciado por la calidad de servicio, las expectativas iniciales que presentan, antes del tratamiento no impiden el logro de un cierto nivel de satisfacción, la que supera la calidad, en el cuidado que han brindado el personal de salud y por la obtención de un resultado, apropiado y bueno de un buen tratamiento realizado. ⁴

2.3. Definición De Términos Básicos

Atención: Funcionamiento cognitivo, donde la mente está enfocado en un tema, actividad u objeto específico. La duración del tiempo de enfoque denomina capacidad o lapso de atención. ³²

Atención Controlada: Es el sistema de contención de gastos y controla los beneficios de salud, sin restricción de tipo, nivel y frecuencia de tratamiento, no limita acceso a la atención ni al control de reembolso de los servicios. Es un Sistema de atención de salud y control administrativo de atención de salud primaria. ³²

Atención De Salud Completa: Es el suministro coordinado de atención de salud global o requerida por el paciente. ³²

Calidad: Es “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. Establece dos elementos en su estudio. “Primero, lo referido a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar algo a través de ella”. ³³

Calidad Asistencial: Es la técnica y tecnología de la ciencia aplicada al servicio, para satisfacer necesidades, interpersonal, vinculantes con el servicio y el usuario, las que están normadas por la ética profesional y las expectativas de Confort del usuario. ³⁴

Calidad Del Servicio: Es cómo evaluarlo. Se considera tres elementos: la calidad, la satisfacción y el valor, ³⁵

Calidad De Servicio Profesional: Es la evaluación del cliente basado en las interacciones que tienen lugar durante la prestación del servicio. ³⁶

Calidad En Los Servicios De Salud: Es la que proporciona al usuario el máximo bienestar luego de valorar el balance de beneficios e insatisfacciones que acompañan al proceso". ³⁵

Influencia Local: Factores o agentes dentro de la cavidad oral que son responsables del inicio, la perpetuación o la modificación de un estado patológico dentro del sistema estomatognático.³²

Influencia Sistémica: Factores sistémicos que pueden iniciar, perpetuar o modificar los procesos patológicos en el sistema estomatognático. Las manifestaciones orales de enfermedades sistémicas se modifican por influencia de factores ambientales locales. ³²

Odontología: La odontología es la especialidad médica que se dedica al estudio de los dientes y las encías y al tratamiento de sus dolencias. ³²

Paciente: Personas bajo control médico o cuidado dental. ³¹

Salud: Estado corporal en el que todas las partes funcionan adecuadamente. También se refiere al funcionamiento normal de una parte del organismo. Estado de equilibrio funcional normal homeostasis. ³²

Servicio De Salud: Servicios, incluidos los odontológicos que mejoran el bienestar físico y mental general de paciente. ³²

Satisfacción Del Paciente: Percepción de satisfacción de los pacientes de uno o más aspectos de un sistema de atención dental; parámetro de calidad. ³²

CAPITULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Formulación de la hipótesis principal y derivadas

3.1.1. Hipótesis General

La calidad del servicio odontológico es buena y existe una relación significativa con el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero Sicuani, 2021.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- La calidad del servicio odontológico de acuerdo a las características personales y su relación con el nivel de satisfacción es buena en pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero Sicuani, 2021.
- La calidad del servicio odontológico en la atención interna y su relación con el nivel de satisfacción en pacientes atendidos es regular en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021.
- La calidad del servicio odontológico en la atención externa y su relación con el nivel de satisfacción en pacientes atendidos es mala en el Centro de Salud Techo Obrero Sicuani, 2021.

3.2. Variables, definición conceptual y operacional

Calidad de Servicio

La calidad de servicio, es la capacidad de un servicio, que influye en la satisfacción de los pacientes; el término calidad, se busca y se trata de llegar con brindar los servicios de salud al más alto nivel y de forma integral, dejando satisfechos a los pacientes; es un aspecto clave que la sociedad quiere alcanzar a tal grado, que la relevancia se nivela o supera el factor precio.¹⁴

Variable Independiente

V1 Calidad de Servicio.

Nivel de Satisfacción

Oliver (citado por Thompson 2005) la Satisfacción para este investigador es examinar, la que es percibida por el acceso al logro de un producto intangible. La satisfacción, manifestada por el cliente, es aquella percibida por características específicas de los elementos intangible, también la satisfacción se logra por las atenciones recibidas y las respuestas emocionales del cliente. (p 43).

Variable Dependiente

V2 Nivel de Satisfacción.

Paciente

Paciente se define como a las personas bajo control médico o cuidado dental. ³¹

Variable Interviniente

V1 Pacientes.

Operalización de variables

VARIABLES	DIMENCIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES
CALIDAD DE SERVICIO	Características personales	Edad, genero, grado de instrucción, procedencia	Cuantitativo Ordinal	Muy Buena
	Atención odontológica interna	Comodidad, bioseguridad, profesionalismo, confidencialidad, responsabilidad, disponibilidad.		Buena
	Atención odontológica externa.	Imagen Institucional, accesibilidad.		Regular
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Satisfacción del usuario respecto a la atención recibida.	Trato del personal, eficacia, información recibida.	Cuantitativo Ordinal	Muy Buena
	Satisfacción de instalaciones, equipos y materiales.	Materiales usados, Sala de radiología, Sala de tratamiento, Sala de espera.		Buena
	Satisfacción de la atención en general	Orientación del Odontólogo al paciente, tiempo de duración del tratamiento, horario de atención, confianza de la atención recibida		Regular
PACIENTES	Atendidos	18-22 años.	Cuantitativo Ordinal	Si
		23- 30 años. 31- 40 años. 41- 50 años. >60 años.		Si

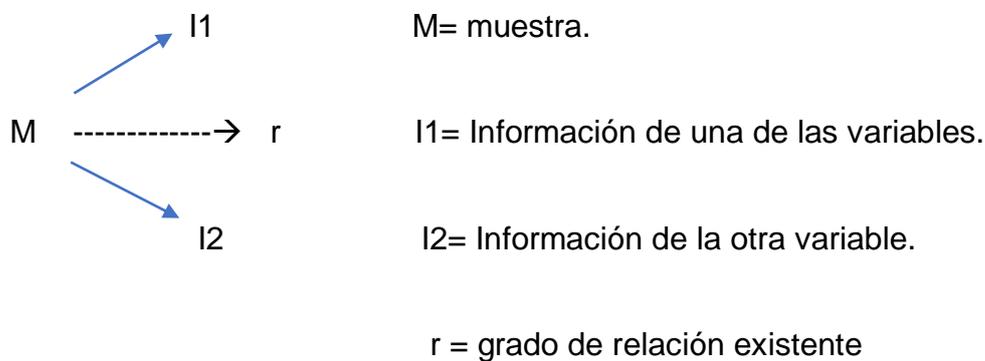
CAPITULO IV METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

El diseño según Hernández Sampieri fue descriptivo porque se limitó a calcular la presencia, particularidades o distribución de fenómeno en una comunidad. ³⁷

El tipo de investigación, es básico; porque permite delimitar el tipo de investigación para efectos de la evaluación, para ceñirnos dentro de la naturaleza del problema que se estudia. ³⁷

El diseño de investigación según la naturaleza del problema es correlacional, que se asume con el siguiente esquema:



En la muestra se investiga, considerando las dos variables asociadas. Por un lado se encuentra la variable independiente denominada calidad de servicio, por otro lado la variable dependiente nivel de satisfacción. Por lo tanto, los datos de las dos variables se correlacionan a través de un estadístico de correlación para determinar su grado y tipo de correlación existente. ³⁷

El nivel de investigación es simple, porque trata de relacionar una causa con un efecto es por ello que se denomina investigación explicativa e investigación correlacional. ³⁷

4.2. Diseño Muestral

Población

La investigación considera un total de 150 pacientes que acudieron al centro de salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani durante el mes de junio-2021, dentro de los cuales estos involucrados pacientes varones y damas, de edad de 18 a mayores de 50 años de edad, que requirieron atenciones odontológicas.

Muestra

Se considera la muestra, que se obtiene del total de pacientes que acudieron al centro de salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani, de la población total de 150 pacientes; se calcula utilizando la fórmula: ³⁸

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

Z = 1.96 Desviación estándar. Nivel confianza de 95%

p = 0.5 Proporción de universo que posee las características (cuando se desconoce esa proporción se asume p= 0.5)

q = 1 – p Proporción de universo que no posee las características.

E = ±0.05 Margen de error 5%

N = 150 población.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(150)}{(0.05)^2(150 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{144.06}{0.3725 + 0.96041}$$

$$n = \frac{144.02}{1.33291}$$

$$n = 108.0493057$$

$$n = 108$$

La muestra fue de 108 pacientes hombres y mujeres de 18 a mayores de 60 años de edad que asisten al centro de Salud Techo Obrero Sicuani-2021.

4.3. Técnicas e instrumento de Recolección de Datos

Para la investigación según coinciden algunos autores como Ander Egg (2,003), Encinas (1987) y Sierra (2,001), la técnica recomendada para el presente trabajo de investigación es la técnica de la encuesta, la que servirá para obtener los datos e información que solo pueden ser obtenidos con veracidad de cada uno de los pacientes que acuden al centro de salud, respecto a la calidad de servicio y la satisfacción que ellos perciben durante la atención; constituye el único medio por el cual se puede obtener sus opiniones veraces, sus actitudes y al mismo tiempo recibir sugerencias para el mejoramiento de las atenciones.

Es por ello que la utilización del cuestionario como el instrumento de la encuesta que es la técnica, el cuestionario es una lista de preguntas que se proponen con un determinado fin, para lograr obtener información verídica de la calidad de servicio y su influencia con el nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021. ³⁸

4.4. Técnicas Estadísticas Para El Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de la investigación, primero se tabulan y organizan según los baremos que se determinaron para la presente investigación. También se presentan los cuadros de distribución porcentual correspondientes considerando las frecuencias relativas y las frecuencias absolutas respectivas; y luego se analizan describiendo los datos que contiene; además los datos obtenidos se analizan considerando cada una de las hipótesis interrelacionado con el marco teórico asumido. Se ilustran cada uno de los cuadros estadísticos con gráficos para su mejor entendimiento.

Además, se asume, elaborar cada una de las pruebas de cada una de las hipótesis planteadas que responde a cada una de las interrogantes, llegando a los resultados obtenidos; a través de las pruebas de hipótesis, para comprobar la veracidad de cada una de las hipótesis que se planteó en la investigación de tipo correlacional, para el mismo utilizaremos el estadístico de Spearman y Kendall, conocido también como diseños estadísticos para probar la hipótesis correlacional. el estadístico de Spearman se utiliza para poblaciones grandes:³⁷

Análisis e interpretación de la Información:

Procesador de texto “Microsoft Word 2010”

Procesador estadístico “Microsoft Excel 2010”-

Recursos Humanos:

Investigador Encuestador

Operador de estadística

Digitador.

4.5. Aspectos Éticos

Para el trabajo se utiliza los principios éticos y directrices para la protección de seres humanos de investigación; la que está compuesta por el Decreto Sobre Investigación Nacional, se convirtió en ley el 12 de julio de 1974 (Ley Públicas 93-348), dando lugar a la creación la Comisión Nacional para la Protección de Investigación Biomédica y de Comportamiento. Uno de los objetivos de la Comisión fue determinar los principios éticos básicos que deben regir la investigación biomédica y de comportamiento que incluya sujetos humanos y desarrollar las directrices a seguir para garantizar que tal investigación se lleve a cabo de acuerdo a esos principios.

Para lograr esto, se pidió a la Comisión que considerara (i) la distinción entre la investigación biomédica y de comportamiento y la práctica médica común y aceptada, (ii) la función que desempeña la evaluación de criterios riesgo/beneficio para determinar si la investigación incluyendo sujetos humanos es apropiada, (iii) directrices apropiadas para la selección de sujetos humanos que habrán de participar en la investigación y (iv) la naturaleza y definición de un consentimiento informado en varias situaciones de investigación.

Es una declaración de principios éticos básicos y directrices que deberá ayudar a resolver los problemas éticos que acompañan la ejecución de investigación que incluyen sujetos humanos. Cuyo contenido es:

Distinción Entre Investigación y Práctica.

Principios Éticos Básicos

Respeto a las personas.

Beneficencia.

Justicia.

Aplicaciones

Consentimiento Informado.

Evaluación de Riesgos y Beneficios.

Selección de Sujetos.³⁹

CAPITULO V ANALISIS Y DISCUSION

5.1. Análisis descriptivo, tablas de frecuencia, gráficos, dibujos, fotos, tablas, etc.

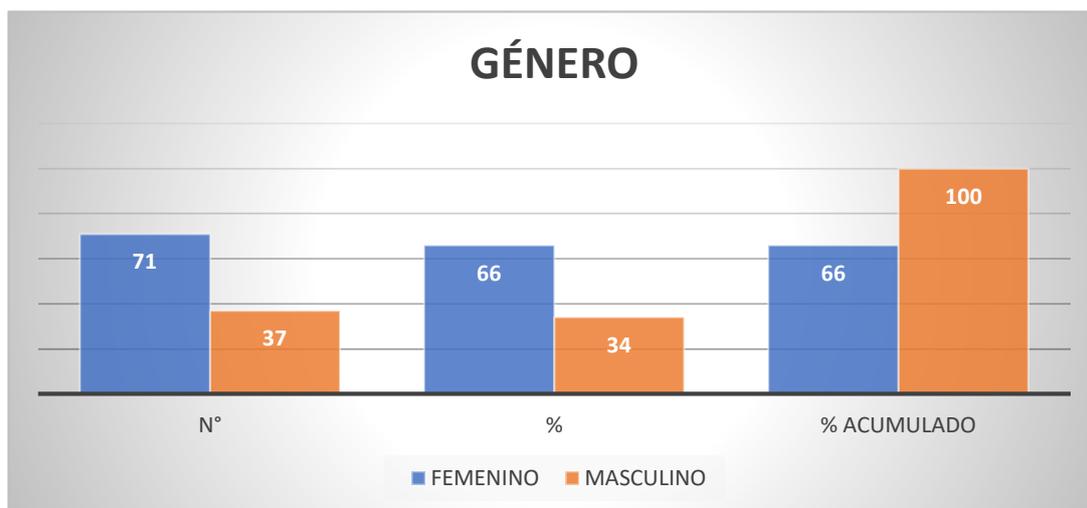
Se realizan el análisis descriptivo de las tablas y frecuencias de la investigación realizada, con sus respectivos gráficos e interpretación correspondiente de cada una de las tablas, datos que fueron extraídas del instrumento de investigación aplicados para el estudio a los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani-2021.

Tabla N° 1
GÉNERO

GENERO	N°	%	% ACUMULADO
a) FEMENINO	71	66	66
b) MASCULINO	37	34	100
TOTAL	108	100	

Fuente: Encuesta de recolección de datos.

Gráfico N° 1



Interpretación

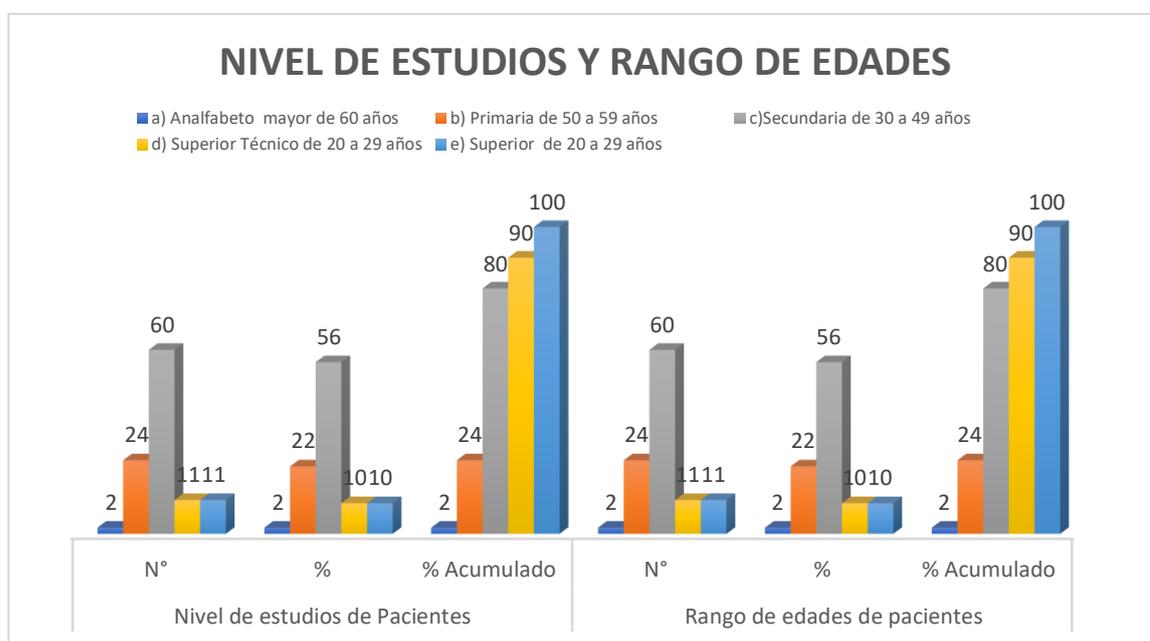
De la tabla y Gráfico N°1 se extrae que el 66% de mujeres y el 34% de varones son pacientes que acuden al Centro de Salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani, para que sean atendidos en el servicio de salud de Odontología por las dolencias periodontales que presentan; también se observa que el mayor porcentaje son las mujeres que requieren las atenciones dentales y los varones son minoritariamente llegando a la mitad del porcentaje de mujeres.

Tabla N° 2
NIVEL DE ESTUDIOS Y RANGO DE EDADES

NIVELES	Nivel de Estudios de Pacientes			Rango de edades de pacientes		
	N°	%	% Acumulado	N°	%	% Acumulado
a) Analfabeto mayor de 60 años	2	2	24	2	2	2
b) Primaria de 50 a 59 años	24	22	80	24	22	24
c) Secundaria de 30 a 49 años	60	56	90	60	56	80
d) Superior Técnico de 20 a 29 años	11	10	100	11	10	90
e) Superior de 20 a 29 años	11	10		11	10	100
TOTAL	108	100		108	100	

Fuente: Encuesta de recolección de datos.

Grafico N° 2



Interpretación

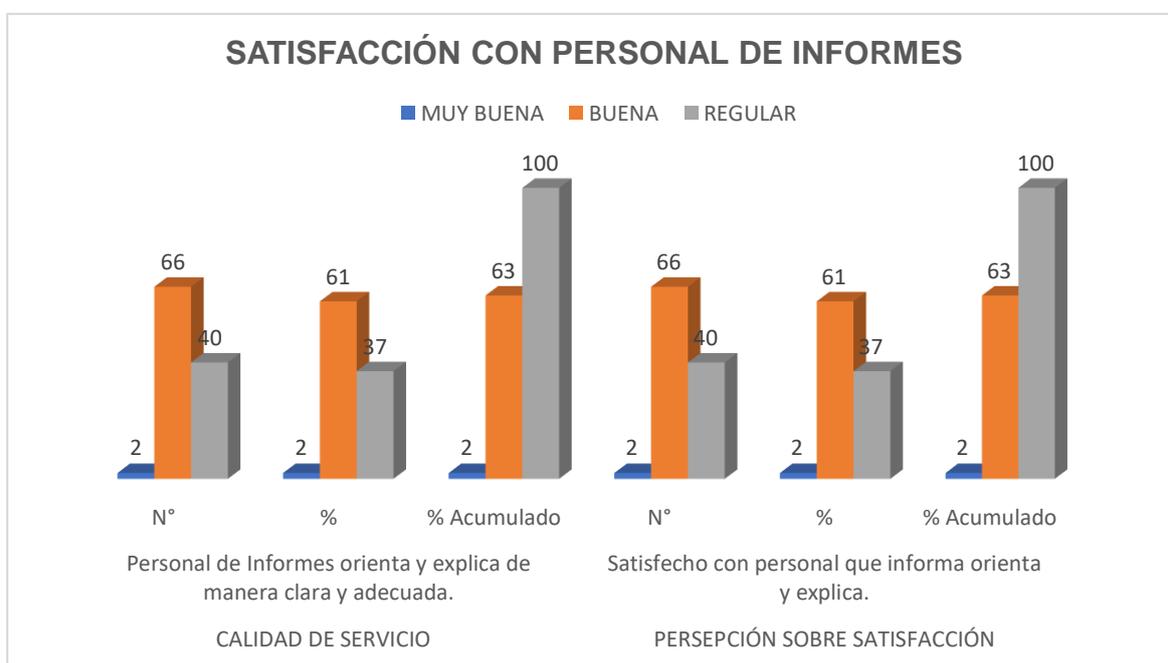
En la tabla y gráfico N°2 se observa que el 2% de los pacientes mayores de 60 años son analfabetos, el 22% de pacientes de 50 a 59 años tienen educación primaria, el 56% de pacientes de 30 a 49 años tienen educación secundaria que son el mayor porcentaje, el 10% de educación superior técnica y 10% de educación superior son de 20 a 29 años, son los pacientes que acuden al centro de salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani 2021.

Tabla N° 3
SATISFACCIÓN CON PERSONAL DE INFORMES

NIVELES	CALIDAD DE SERVICIO			PERSEPCIÓN SOBRE SATISFACCIÓN		
	Personal de informes orienta y explica de manera clara y adecuada			Satisfecho con personal que informa, orienta y explica		
	N°	%	% Acumulado	N°	%	% Acumulado
MUY BUENA	2	2	2	2	2	2
BUENA	66	61	63	66	61	63
REGULAR	40	37	100	40	37	100
TOTAL	108	100		108	100	

Fuente: Encuesta de recolección de datos.

Grafico N° 3



Interpretación

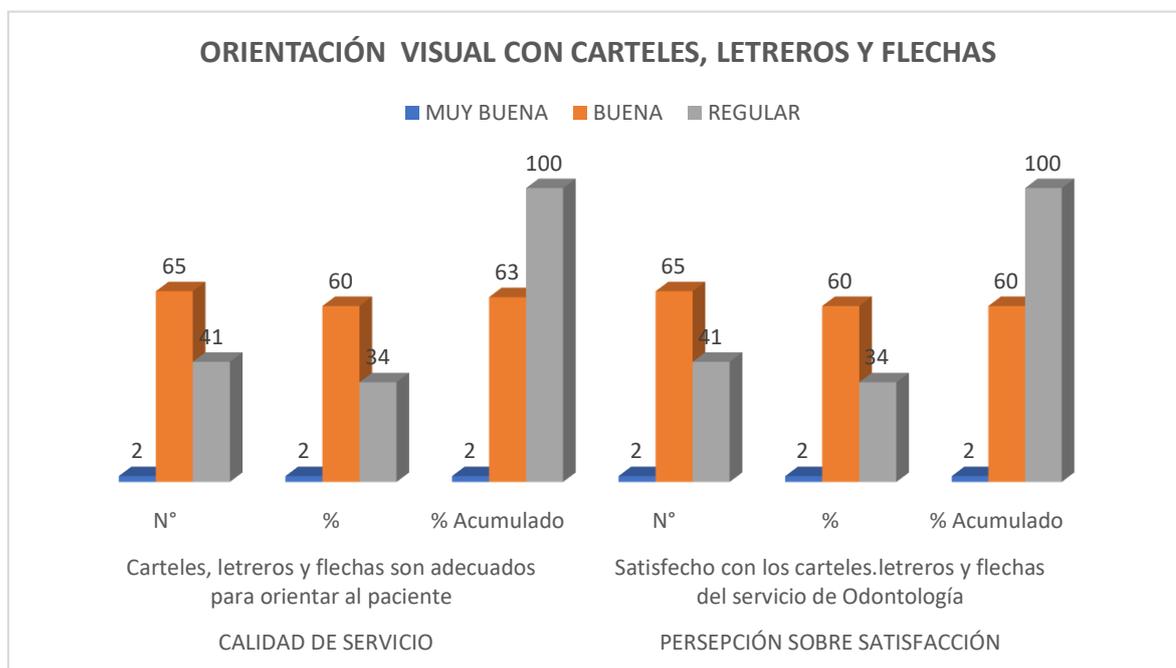
En la tabla y gráfico N° 3 se observa, respecto a la relación de calidad de servicio del personal de informes que orienta y explica de manera clara y adecuada y a la percepción de satisfacción de pacientes, el 2% de pacientes afirma que el personal de informes tiene muy buen nivel, el 61% de pacientes mencionan que tienen buen nivel y el 37% de pacientes manifiestan que tienen nivel regular, al ser atendidos en el centro de salud Techo Obrero de la Ciudad de Sicuani 2021.

Tabla N° 4
ORIENTACIÓN VISUAL CON CARTELES, LETREROS Y FLECHAS

NIVELES	CALIDAD DE SERVICIO			PERSEPCIÓN SOBRE SATISFACCIÓN		
	Carteles, letreros y flechas son adecuados para orientar al paciente			Satisfecho con los carteles. letreros y flechas del servicio de Odontología		
	N°	%	% Acumulado	N°	%	% Acumulado
MUY BUENA	2	2	2	2	2	2
BUENA	65	60	63	65	60	60
REGULAR	41	34	100	41	34	100
TOTAL	108	100		108	100	

Fuente: Encuesta de recolección de datos.

Gráfico N° 4



En la tabla y gráfico N° 4 se observa, en cuanto a la relación de calidad de servicio de carteles, letreros y flechas son adecuadas para orientar a los pacientes y a la percepción de satisfacción es, el 2% de pacientes menciona que las señalizaciones son muy buenas, el 60% de pacientes afirma que es buena y el 34% de pacientes manifiestan que es regular, al ingresar al centro de salud Techo Obrero de la Ciudad de Sicuani 2021.

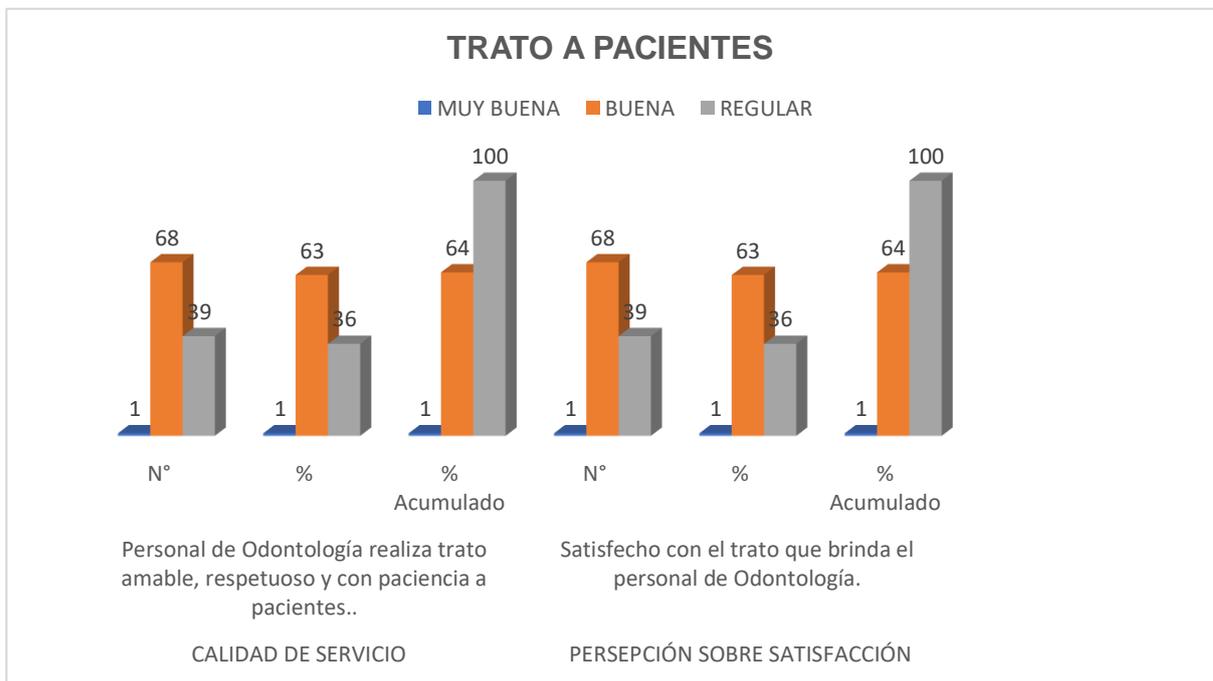
Tabla N° 5

TRATO A PACIENTES

NIVELES	CALIDAD DE SERVICIO			PERSEPCIÓN SOBRE SATISFACCIÓN		
	Personal de Odontología realiza trato amable, respetuoso y con paciencia a pacientes.			Satisfecho con el trato que brinda el personal de Odontología.		
	N°	%	% Acumulado	N°	%	% Acumulado
MUY BUENA	1	1	1	1	1	1
BUENA	68	63	64	68	63	64
REGULAR	39	36	100	39	36	100
TOTAL	108	100		108	100	

FUENTE: Encuesta de recolección de datos

Grafico N° 5



Interpretación

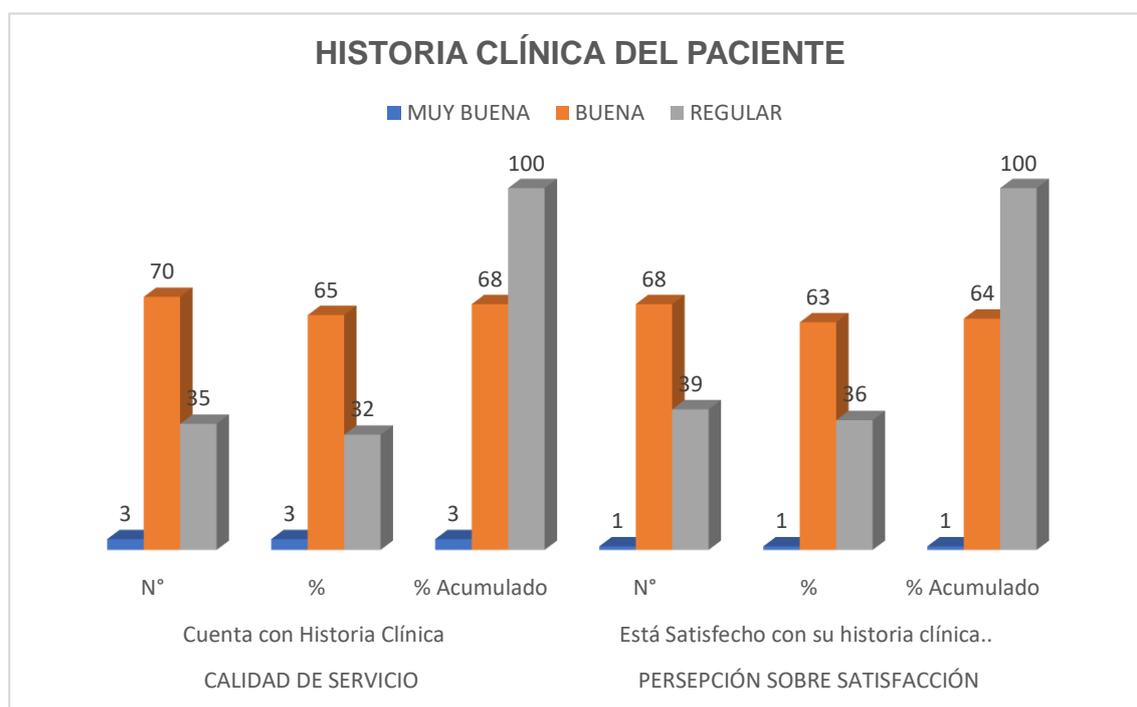
De la tabla y gráfico N° 5 se extrae, en cuanto a la relación de calidad de servicio, al trato amable, respetuoso y paciente y la percepción sobre satisfacción es, el 1% de pacientes menciona que el trato es muy bueno, el 63% de pacientes afirma que es buena y el 36% de pacientes manifiestan que es regular, al ingresar al centro de salud Techo Obrero de la Ciudad de Sicuani 2021.

**Tabla N° 6
HISTORIA CLÍNICA DEL PACIENTE**

NIVELES	CALIDAD DE SERVICIO			PERSEPCIÓN SOBRE SATISFACCIÓN		
	Cuenta con Historia Clínica			Está Satisfecho con su historia clínica.		
	N°	%	% Acumulado	N°	%	% Acumulado
MUY BUENA	3	3	3	1	1	1
BUENA	70	65	68	68	63	64
REGULAR	35	32	100	39	36	100
TOTAL	108	100		108	100	

FUENTE: Encuesta de recolección de datos

Grafico N° 6



Interpretación

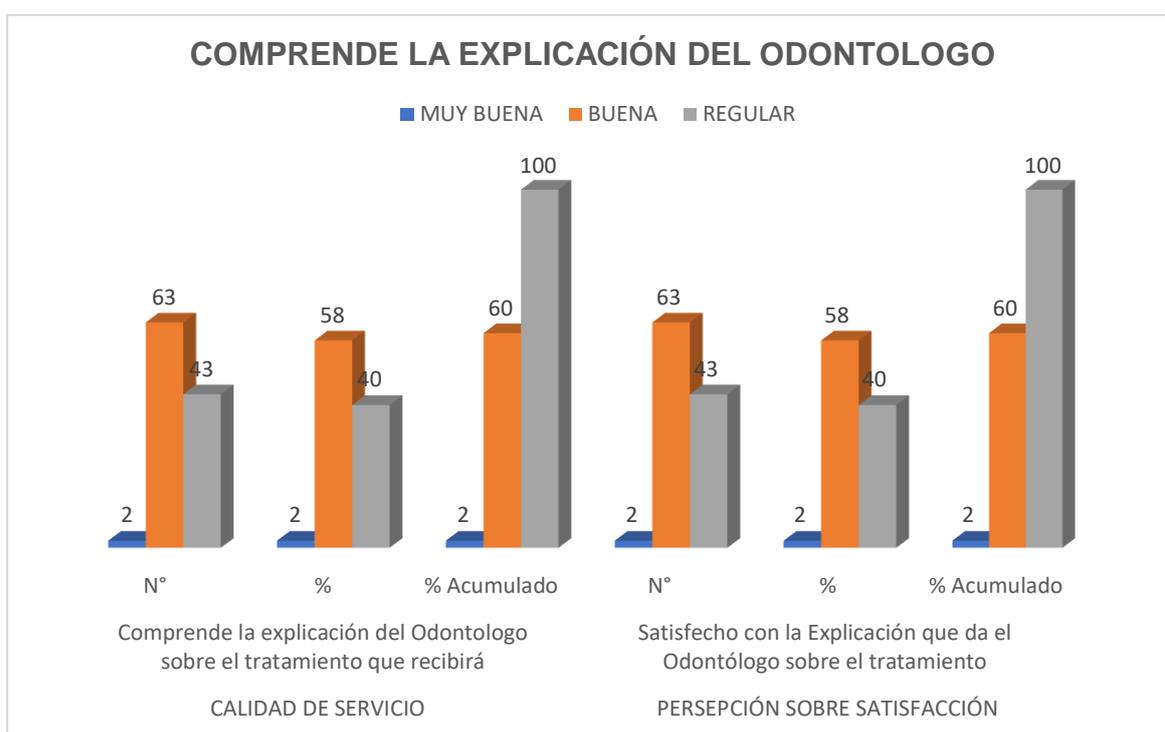
De la tabla y gráfico N° 6 se observa, en cuanto a la relación de calidad de servicio, respecto a la historia clínica del paciente es, el 3% de pacientes afirma que es muy buena, el 65% menciona que es buena y el 32% manifiestan que es regular, y respecto a la percepción de satisfacción para el 1% es muy buena, para el 63% es buena, para el 36% es regular; al ingresar al consultorio de odontología del centro de salud Techo Obrero de la Ciudad de Sicuani 2021.

Tabla N° 7
COMPRENDE LA EXPLICACIÓN DEL ODONTÓLOGO

NIVELES	CALIDAD DE SERVICIO			PERSEPCIÓN SOBRE SATISFACCIÓN		
	Comprende la explicación del Odontólogo sobre el tratamiento que recibirá			Satisfecho con la Explicación que da el Odontólogo sobre el tratamiento		
	N°	%	% Acumulado	N°	%	% Acumulado
MUY BUENA	2	2	2	2	2	2
BUENA	63	58	60	63	58	60
REGULAR	43	40	100	43	40	100
TOTAL	108	100		108	100	

FUENTE: Encuesta de recolección de datos

Gráfico N° 7



Interpretación

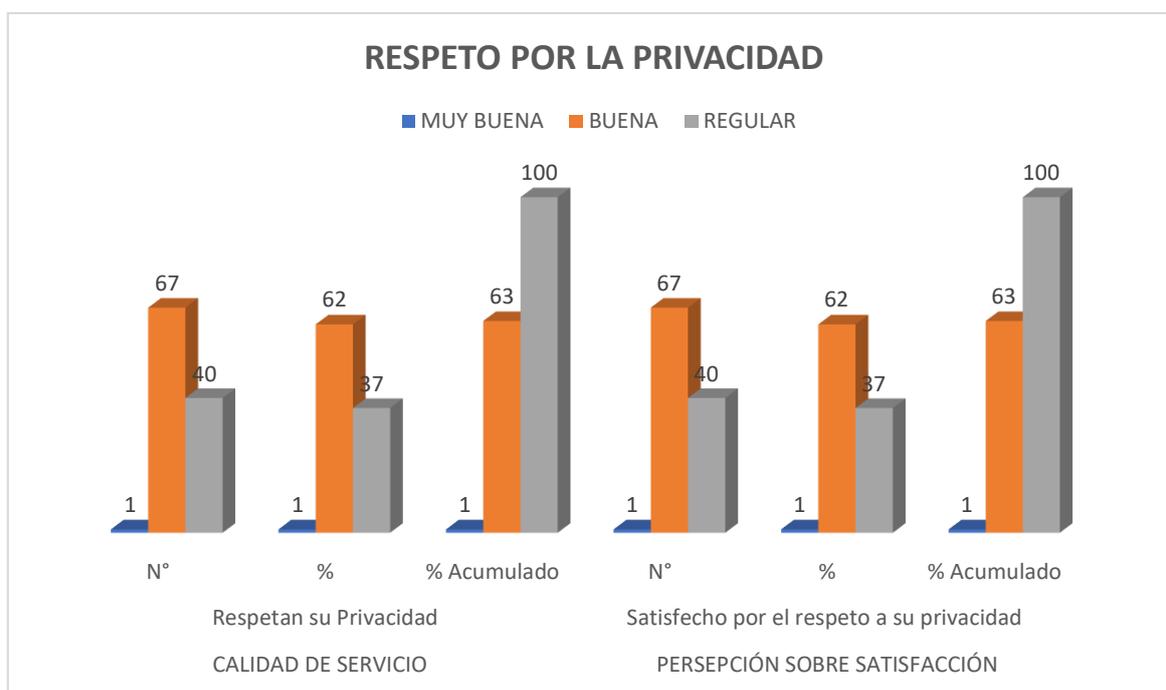
De la tabla y gráfico N° 7 se observa, en cuanto a la relación de calidad de servicio y percepción de satisfacción respecto a la explicación del odontólogo sobre el tratamiento es, el 2% de afirma que es muy buena, el 58% menciona que es buena y el 40% manifiestan que es regular en el consultorio de odontología del centro de salud Techo Obrero de la Ciudad de Sicuani 2021.

Tabla N° 8
RESPETO POR LA PRIVACIDAD

NIVELES	CALIDAD DE SERVICIO			PERSEPCIÓN SOBRE SATISFACCIÓN		
	Respetan su Privacidad			Satisfecho por el respeto a su privacidad		
	N°	%	% Acumulado	N°	%	% Acumulado
MUY BUENA	1	1	1	1	1	1
BUENA	67	62	63	67	62	63
REGULAR	40	37	100	40	37	100
TOTAL	108	100		108	100	

FUENTE: Encuesta de recolección de datos

Grafico N° 8



Interpretación

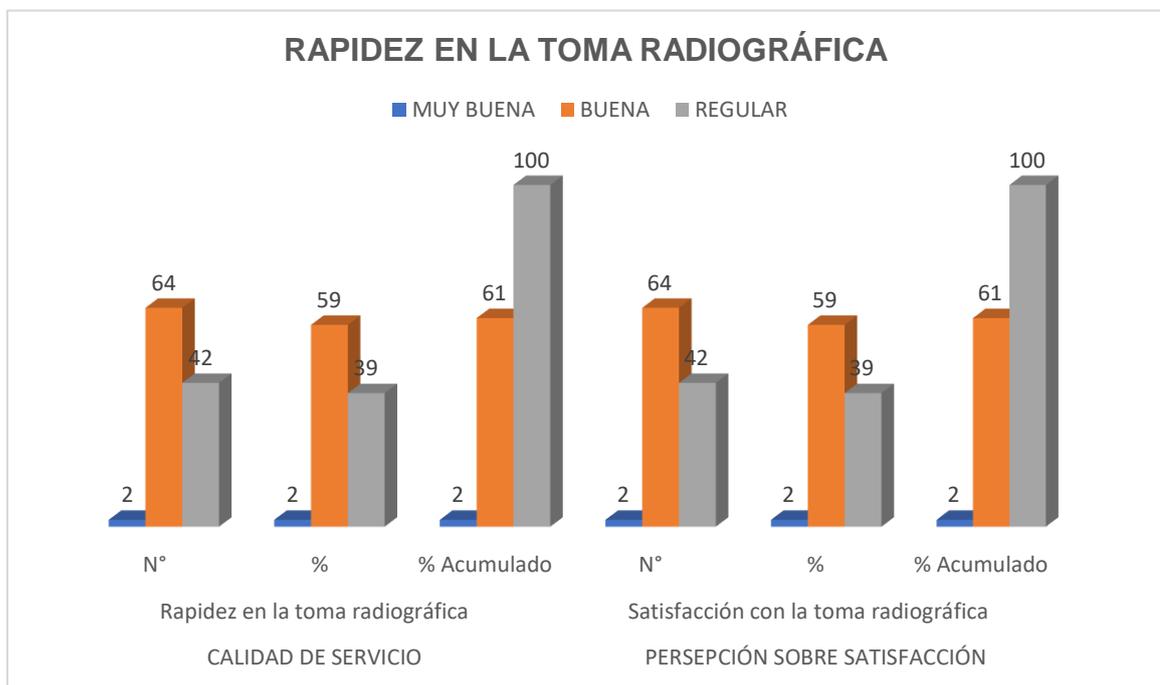
De la tabla y gráfico N° 8 se observa, en cuanto a la relación de calidad de servicio y percepción de satisfacción respecto a su privacidad es, el 1% afirma que es muy buena, el 62% menciona que es buena y el 37% manifiestan que es regular en el consultorio de odontología del centro de salud Techo Obrero de la Ciudad de Sicuani 2021.

Tabla N° 9
RAPIDEZ EN LA TOMA RADIOGRÁFICA

NIVELES	CALIDAD DE SERVICIO			PERSEPCIÓN SOBRE SATISFACCIÓN		
	Rapidez en la toma radiográfica			Satisfacción con la toma radiográfica		
	N°	%	% Acumulado	N°	%	% Acumulado
MUY BUENA	2	2	2	2	2	2
BUENA	64	59	61	64	59	61
REGULAR	42	39	100	42	39	100
TOTAL	108	100		108	100	

FUENTE: Encuesta de recolección de datos

Grafico N° 9



Interpretación

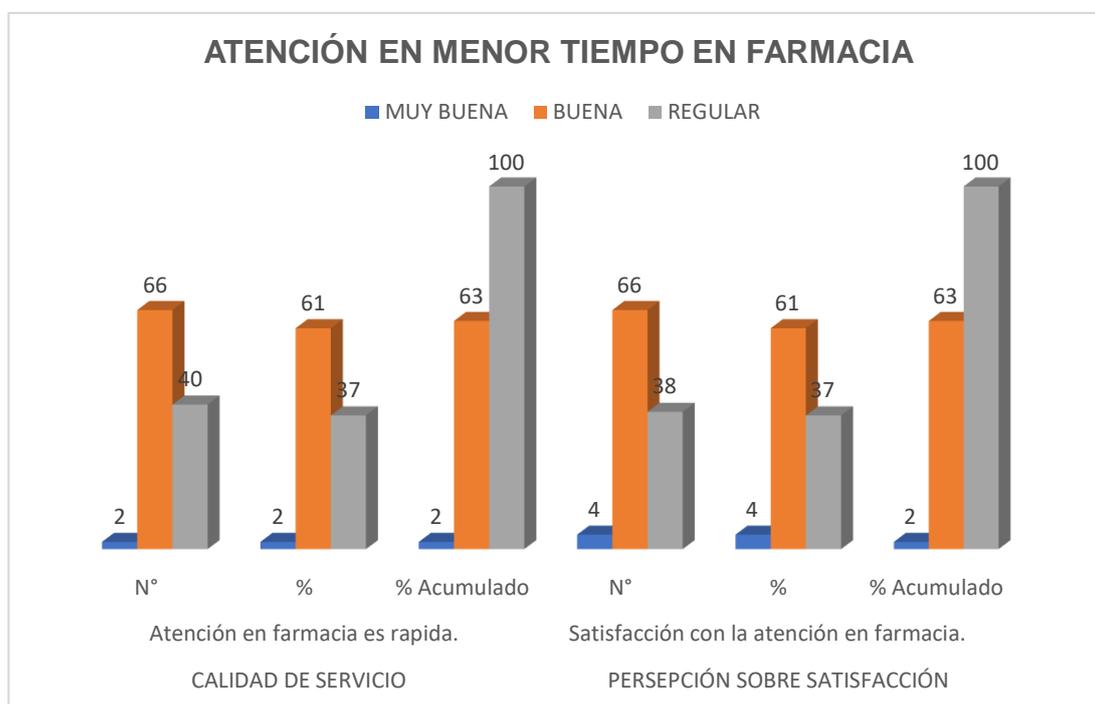
En la tabla y gráfico N° 9 se extrae, que la relación de calidad de servicio y percepción de satisfacción respecto a la rapidez en la toma de radiografías es, el 2% afirma que es muy buena, el 59% menciona que es buena y el 39% manifiestan que es regular la prontitud en la toma de radiografías en el centro de salud Techo Obrero de la Ciudad de Sicuani 2021.

Tabla N° 10
MENOR TIEMPO EN ATENCIÓN EN FARMACIA

NIVELES	CALIDAD DE SERVICIO			PERSEPCIÓN SOBRE SATISFACCIÓN		
	Atención en farmacia es rápida.			Satisfacción con la atención en farmacia.		
	N°	%	% Acumulado	N°	%	% Acumulado
MUY BUENA	2	2	2	2	2	2
BUENA	66	61	63	66	61	63
REGULAR	40	37	100	40	37	100
TOTAL	108	100		108	100	

FUENTE: Encuesta de recolección de datos.

Gráfico N° 10



Interpretación

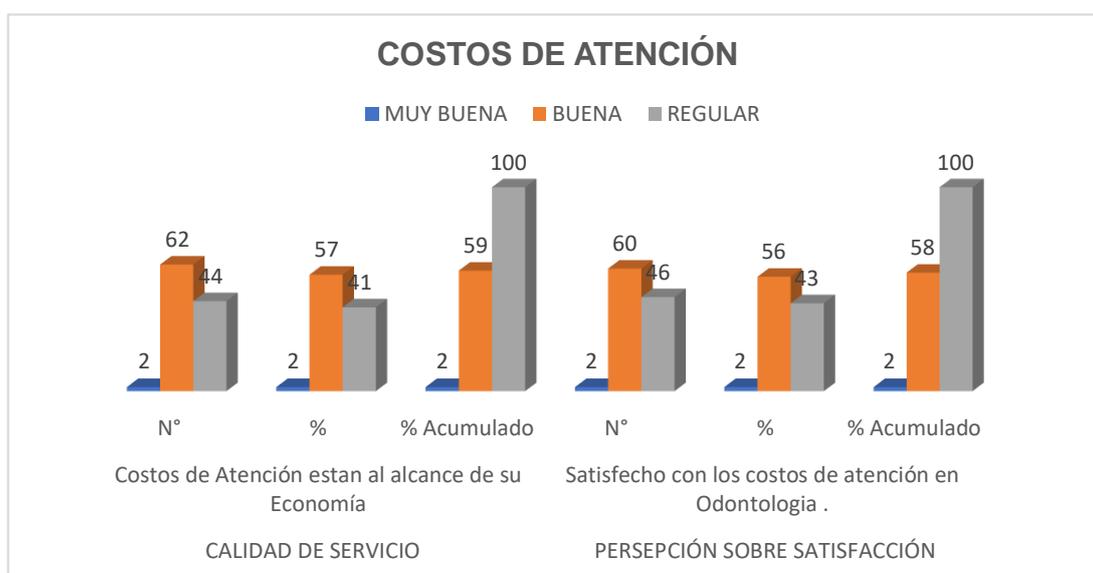
En la tabla y gráfico N° 10 se observa, que la relación de calidad de servicio y percepción de satisfacción respecto a la atención ejecutada en la farmacia es, el 2% menciona que es muy buena, el 61% afirma que es buena y el 37% manifiestan que es regular la atención en farmacia, en el centro de salud Techo Obrero de la Ciudad de Sicuani 2021.

Tabla N° 11
COSTOS DE ATENCIÓN

NIVELES	CALIDAD DE SERVICIO			PERSEPCIÓN SOBRE SATISFACCIÓN		
	Costos de Atención están al alcance de su Economía			Satisfecho con los costos de atención en Odontología.		
	N°	%	% Acumulado	N°	%	% Acumulado
MUY BUENA	2	2	2	2	2	2
BUENA	62	57	59	60	56	58
REGULAR	44	41	100	46	43	100
TOTAL	108	100		108	100	

FUENTE: Encuesta de recolección de datos.

Grafico N° 11



Interpretación

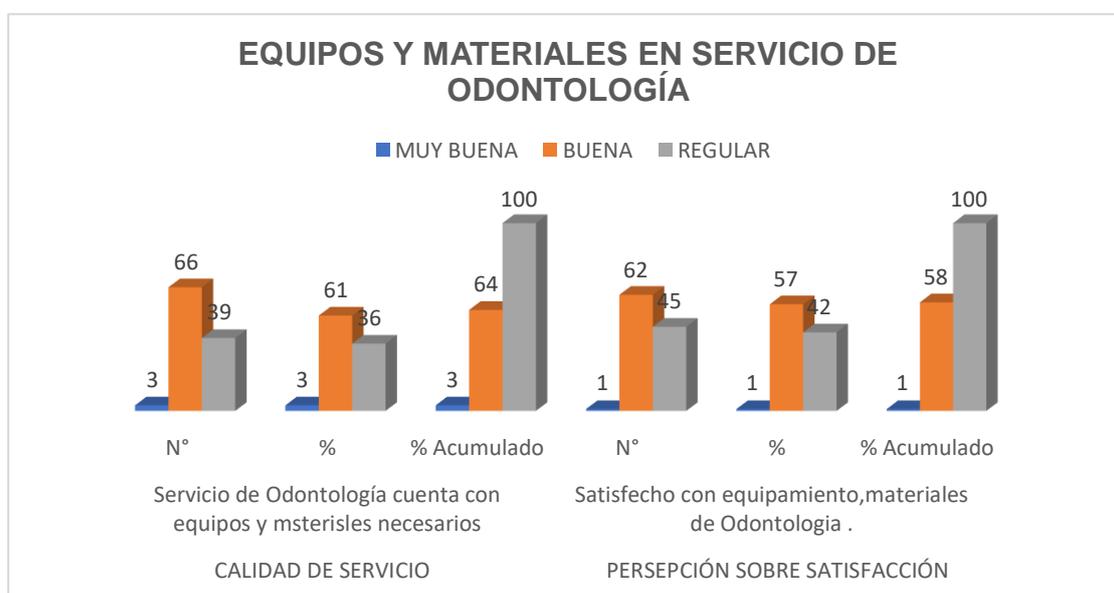
De la tabla y gráfico N° 11 se extrae, que la relación de calidad de servicio y respecto a los costos de atención en odontología que están al alcance de su economía es, el 2% afirma que es muy buena, el 57% menciona que es buena y el 41% manifiestan que es regular; de los mismos la percepción sobre satisfacción es, el 2% califica de muy buena, el 56% de buena, el 43% de regular los costos de atención en odontología en el centro de salud Techo Obrero de la Ciudad de Sicuani 2021.

**Tabla N° 12
EQUIPOS Y MATERIALES EN SERVICIO DE ODONTOLOGÍA**

NIVELES	CALIDAD DE SERVICIO			PERSEPCIÓN SOBRE SATISFACCIÓN		
	Servicio de Odontología cuenta con equipos y materiales necesarios			Satisfecho con equipamiento, materiales y atención en servicio de Odontología.		
	N°	%	% Acumulado	N°	%	% Acumulado
MUY BUENA	3	3	3	1	1	1
BUENA	66	61	64	62	57	58
REGULAR	39	36	100	45	42	100
TOTAL	108	100		108	100	

FUENTE: Encuesta de recolección de datos.

Gráfico N° 12



Interpretación

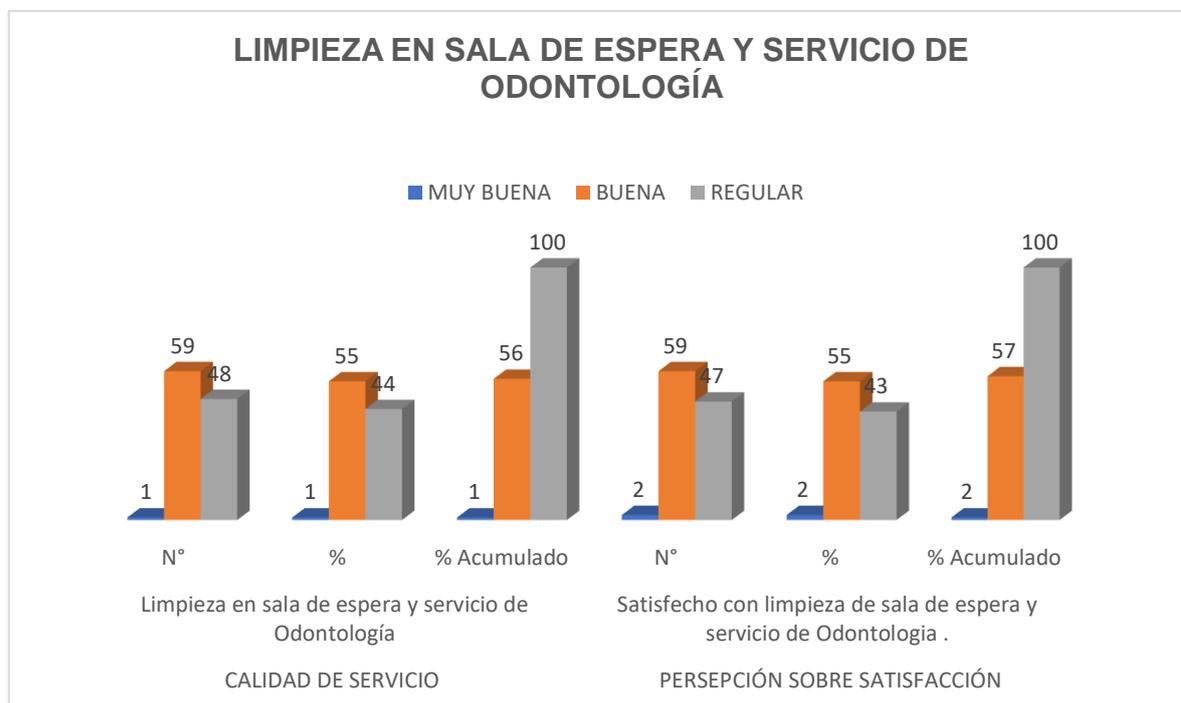
En la tabla y gráfico N° 12 se observa, que la relación de calidad de servicio y percepción de satisfacción en servicio de odontología respecto a los equipos y materiales necesarios, el 3% afirma que es muy buena, el 61% menciona que es buena y el 36% manifiestan que es regular, y respecto a la percepción de satisfacción el 1% califica de muy buena, el 57% de buena y el 42% de regular, en el centro de salud Techo Obrero de la Ciudad de Sicuani 2021.

Tabla N° 13
LIMPIEZA EN SALA DE ESPERA Y SERVICIO DE ODONTOLÓGÍA

NIVELES	CALIDAD DE SERVICIO			PERSEPCIÓN SOBRE SATISFACCIÓN		
	Limpieza en sala de espera y servicio de Odontología			Satisfecho con Limpieza en sala y servicio de Odontología		
	N°	%	% Acumulado	N°	%	% Acumulado
MUY BUENA	1	1	1	2	2	2
BUENA	59	55	56	59	55	57
REGULAR	48	44	100	47	43	100
TOTAL	108	100		108	100	

FUENTE: Encuesta de recolección de datos.

Gráfico N° 13



Interpretación

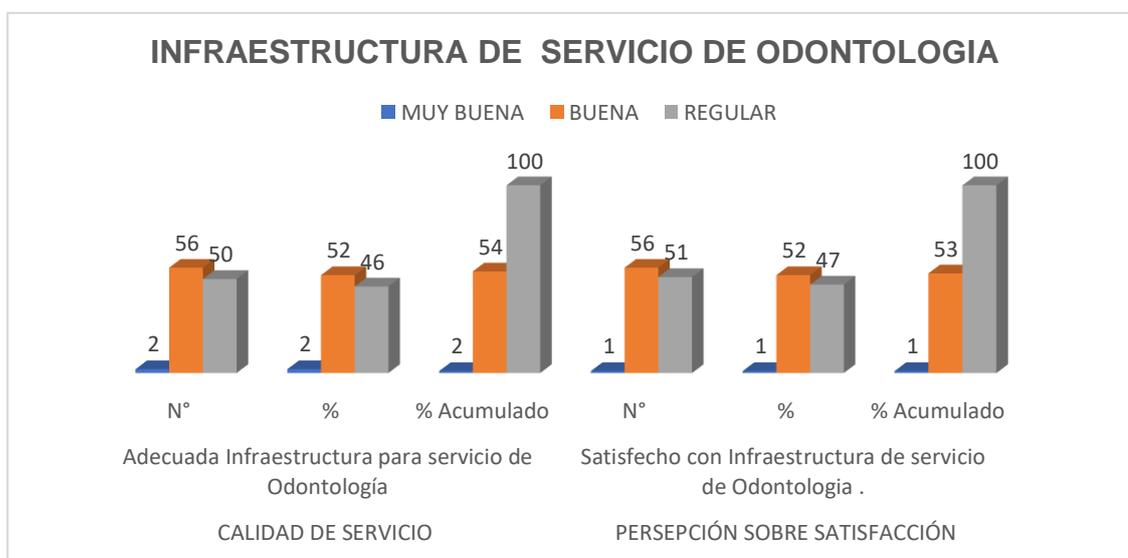
De la tabla y gráfico N° 13 se extrae, que la relación da la calidad de servicio respecto a la limpieza en sala de espera y servicio de odontología es, el 1% afirma que es muy buena, el 55% menciona que es buena y el 44% manifiestan que es regular, respecto a la percepción sobre satisfacción es 2% califica de muy buena, el 55% de buena, el 43% califica de regular la limpieza de sala de espera y servicio de Odontología, en el centro de salud Techo Obrero de la Ciudad de Sicuani 2021.

Tabla N° 14
INFRAESTRUCTURA DE SERVICIO DE ODONTOLOGIA

NIVELES	CALIDAD DE SERVICIO			PERSEPCIÓN SOBRE SATISFACCIÓN		
	Adecuada Infraestructura para servicio de Odontología			Satisfecho con Infraestructura de servicio de Odontología.		
	N°	%	% Acumulado	N°	%	% Acumulado
MUY BUENA	2	2	2	1	1	1
BUENA	56	52	54	56	52	53
REGULAR	50	46	100	51	47	100
TOTAL	108	100		108	100	

FUENTE: Encuesta de recolección de datos.

Grafico N° 14



Interpretación

En la tabla y gráfico N° 14 se observa, que en relación a la calidad de servicio respecto a la infraestructura del servicio de Odontología es, el 2% manifiestan que es muy buena, el 52% mencionan que es buena y el 46% mencionan que es regular; así mismo en relación a la percepción sobre satisfacción es, 1% califica de muy buena, el 52% de buena, el 47% de regular con respecto a la satisfacción de la infraestructura del servicio de odontología en el centro de salud Techo Obrero de la Ciudad de Sicuani 2021.

5.2. Análisis Inferencial, pruebas estadísticas paramétricas, no paramétricas, de correlación, de regresión u otras

La prueba estadística que se ajusta para la investigación es Rho de Spearman que tiene características ordinales.

5.3. Comprobación de hipótesis, técnicas estadísticas empleadas

HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis Nula Ho: La calidad del servicio odontológico NO es buena ni existe relación significativa con el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuni, 2021.

Hipótesis Alterna Ha: La calidad del servicio odontológico es buena y existe relación significativa con el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuni, 2021.

Nivel de Significancia

Nivel de Significancia $\alpha = 0.05$

			CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO es BUENA	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO es BUENA	Coeficiente de correlación	1,000	,975**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	NIVEL DE SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,975**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

R	INTERPRETACIÓN
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación Muy baja
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación Baja
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación Moderada
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación Alta
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación Muy Alta
+1	Perfecta Positiva
-1	Perfecta Negativa
0	Correlación Nula

Interpretación

Como el resultado obtenido del coeficiente de Spearman es 0.975 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman significa que, si existe una **CORRELACIÓN MUY ALTA**, por lo que se afirma que si existe relación entre la Calidad de Servicio Odontológico que es buena y el Nivel de Satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero. Así mismo el valor de significancia que corresponde al valor crítico observado es 0,000 la que es menor a 0.05, la que indica que se rechaza la hipótesis nula con lo que se evidencia estadísticamente para que se afirme que Si existe relación entre la Calidad de Servicio y el nivel de satisfacción buena en pacientes que fueron atendidos en el servicio Odontológico del Centro de Salud Techo Obrero en el año 2021.

Hipótesis específica 1

Hipótesis Nula Ho: La calidad del servicio odontológico de acuerdo a las características personales No tiene relación con el nivel de satisfacción buena en pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021.

Hipótesis Alternativa Ha: La calidad del servicio odontológico de acuerdo a las características personales Si tiene relación con el nivel de satisfacción buena en pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021.

Nivel de Significancia

Nivel de Significancia $\alpha = 0.05$

		CALIDAD DE SERVICIO Características Personales	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	1,000	,729**
	Características Personales	.	,000
		N	108
	NIVEL DE SATISFACCIÓN	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

R	INTERPRETACIÓN
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación Muy baja
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación Baja
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación Moderada
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación Alta
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación Muy Alta
+1	Perfecta Positiva
-1	Perfecta Negativa
0	Correlación Nula

Interpretación

El resultado obtenido del coeficiente de Spearman es $Rho = 0.729$ y observando el baremo de estimación de Spearman la que indica que, si existe una **CORRELACIÓN ALTA**, por lo que se asevera que si existe relación entre la Calidad de Servicio Odontológico de acuerdo a sus características personales y el Nivel de Satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero. Así mismo la cuantía de significancia que corresponde al valor crítico observado es 0,000 cifra que es menor a 0.05, la que indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se certifica estadísticamente para que se asevere que si existe relación entre la Calidad de Servicio y el nivel de satisfacción en pacientes que fueron atendidos en el servicio Odontológico del Centro de Salud Techo Obrero en el año 2021.

Hipótesis Específica 2

Hipótesis Nula Ho: La calidad del servicio odontológico en la atención interna No tiene relación con el nivel de satisfacción buena en pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021.

Hipótesis Alternativa Ha: La calidad del servicio odontológico en la atención interna Si tiene relación con el nivel de satisfacción buena en pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021.

Nivel de Significancia

Nivel de Significancia $\alpha = 0.05$

		CALIDAD DE SERVICIO de Atención Interna	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,992**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
	Coeficiente de correlación	,992**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

R	INTERPRETACIÓN
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación Muy baja
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación Baja
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación Moderada
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación Alta
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación Muy Alta
+1	Perfecta Positiva
-1	Perfecta Negativa
0	Correlación Nula

Interpretación

De acuerdo al resultado obtenido del coeficiente de Spearman es 0.992 y observando el baremo de estimación de Spearman, indica que, si existe una **CORRELACIÓN MUY ALTA**, por lo que se asevera que si existe relación entre la Calidad de Servicio Odontológico en la atención interna y el Nivel de Satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero. De la misma forma la cuantía de significancia que pertenece al valor crítico observado es 0,000 cifra que es menor a 0.05, la que muestra que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se certifica estadísticamente para que se asevere que si existe relación entre la Calidad de Servicio y el nivel de satisfacción en pacientes que fueron atendidos en el servicio Odontológico del Centro de Salud Techo Obrero en el año 2021.

Hipótesis Específica 3

Hipótesis Nula Ho: La calidad del servicio odontológico en la atención externa No existe relación con el nivel de satisfacción buena en pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicvani, 2021.

Hipótesis Alterna Ha: La calidad del servicio odontológico en la atención externa Si existe relación con el nivel de satisfacción buena en pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicvani, 2021.

Nivel de Significancia

Nivel de Significancia $\alpha = 0.05$

			CALIDAD DE SERVICIO de Atención Externa	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO de Atención Externa	Coeficiente de correlación	1,000	,992**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	NIVEL DE SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,992**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

R	INTERPRETACIÓN
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación Muy baja
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación Baja
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación Moderada
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación Alta
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación Muy Alta
+1	Perfecta Positiva
-1	Perfecta Negativa
0	Correlación nula

Interpretación

Como se observa en el resultado obtenido del coeficiente de Spearman es 0.992 y prestar atención el baremo de estimación de Spearman, indica que, si concurre una **CORRELACIÓN MUY ALTA**, por lo que se asevera que si existe relación entre la Calidad de Servicio Odontológico en la atención externa y el Nivel de Satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero. De la igual forma la cuantía de significancia que pertenece al valor crítico observado es 0,000 cifra que es mucho menor a 0.05, la que muestra que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se certifica estadísticamente para que se asevere que si existe relación entre la Calidad de Servicio y el nivel de satisfacción en pacientes que fueron atendidos en el servicio Odontológico del Centro de Salud Techo Obrero en el año 2021.

5.4. Discusión

La investigación es cuantitativa, descriptiva, de tipo básico, diseño correlacional de nivel simple. del cual se determinó la calidad del servicio odontológico y su relación con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero Sicuani - 2021.

Referente a la calidad del servicio odontológico es buena porque existe relación significativa con el nivel de satisfacción de los pacientes, lo que se evidencia estadísticamente obteniéndose un valor de $Rho= 0.975$ resultado que confirma que existe una correlación MUY ALTA, entre la Calidad de Servicio y el nivel de satisfacción en pacientes que fueron atendidos en el servicio Odontológico del Centro de Salud Techo Obrero en el año 2021. Coincidiendo con el autor **Duque E. (2,005)** que afirma que Calidad de Servicio: Es evaluar tres elementos: La calidad, la satisfacción y el valor.

En referencia a la investigación se ha determinado que la mayoría son pacientes mujeres respecto a los varones y de ellos el mayor porcentaje tiene nivel educativo secundaria, que tienen las edades entre 30 a 49 años de edad; estos pacientes muestran su satisfacción con el personal de informes, y con la señalización física y están satisfechos con el trato del personal, coincidiendo con el autor **Bhoopathi V. (2,017)**, que afirma que el nivel de satisfacción, son las expectativas del paciente que se logran, donde el usuario construye sus expectativas, previas con respecto al logro de los resultados, es por ello que se corroboró con la aplicación del estadístico de RHO de Spearman, que si existe una CORRELACIÓN ALTA, entre las **características personales** y el **nivel de satisfacción**, obteniéndose un valor de $Rho= 0.729$.

Así mismo, la conexión de la calidad de servicio, respecto a la historia clínica elaborada de pacientes, mencionan que es buena, encontrándose satisfechos, comprendiendo respeto al tratamiento que recibirán por lo que afirman que existe buena calidad de servicio y percepción de satisfacción respecto a los materiales y

equipos, donde la mayoría mencionan que la calidad de servicio es buena y se encuentran satisfechos, es por ello que **Clery Aguirre, Arturo (2,003)** afirma que, la calidad de servicio, es la capacidad, que influye en la satisfacción de los pacientes; donde se busca y se trata de brindar los servicios de salud, al más alto nivel y de forma integral, dejando satisfechos a los pacientes; corroborando con el estadístico de RHO de Spearman, resultado que indica $Rho = 0.992$, que si existe una **CORRELACIÓN MUY ALTA**, por lo que se asevera que si existe relación entre la **Calidad de Servicio** Odontológico en la **atención interna** y el Nivel de Satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani.

En referencia a la calidad de servicio respecto a la toma radiográfica, la atención del área en farmacia los pacientes lo califican de buena así mismo el costo de atención está al alcance de sus economías, afirmando la implementación en materiales y equipos así como la limpieza de la sala de espera y el servicio de Odontología como la infraestructura lo califican de buena, por lo tanto en todo los casos los pacientes se encuentran satisfechos; coincidiendo con el autor **Parasuraman (1988)**; afirma que la percepción de la atención externa respecto a los Elementos Tangibles, corresponden a la infraestructura, equipos e instrumentos, recursos humanos, equipamiento, materiales e insumos, material de información y productos intermedios. considerados la dimensión que mide la calidad en atenciones de salud, es por ello se observa el resultado obtenido del coeficiente de Spearman es $RHO = 0.992$, que indica que si concurre una **CORRELACIÓN MUY ALTA**, por lo que se asevera que si existe relación entre la **Calidad de Servicio** Odontológico en la **atención externa** y el Nivel de Satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani.

CONCLUSIONES

Al presentar una buena calidad de servicio odontológico por parte de los profesionales de salud tiene mayor significancia en el nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Techo Obrero en el año - 2021.

La percepción de la calidad del servicio odontológico, según sus características personales de la mayoría de pacientes con nivel educativo secundaria, muestran su satisfacción con el personal de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Techo Obrero en el año - 2021.

La percepción de los pacientes respecto a la implementación es buena aseverando la relación entre la Calidad de Servicio Odontológico en la atención interna y el Nivel de Satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani - 2021.

La percepción de los pacientes respecto a lo tangible es satisfactoria que confirma la estrecha relación que existe entre la Calidad de Servicio odontológico en la atención externa y el Nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani - 2021.

RECOMENDACIONES

Continuar promocionando la Calidad de Servicio Odontológico y elevar el Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani.

Continuar la atención con amabilidad y asequibilidad para elevar la Calidad del Servicio Odontológico en beneficio de todos los pacientes para la satisfacción de los mismos en el Centro de Salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani.

Innovar el equipamiento interno del servicio de odontología para mantener la calidad de servicio Odontológico y elevar la satisfacción en la atención interna de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani.

Continuar con las mejoras del servicio de salud e implementación del consultorio odontológico para elevar la Calidad del Servicio Odontológico en la atención externa y elevar la percepción del Nivel de Satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero de la ciudad de Sicuani.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Sosa Rosales, Maritza de la Caridad. Gaseta dental. Dirección Nacional de Estomatología del Ministerio de Salud Pública de Cuba. Cuba 2,009
2. Agudelo A, et.al. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud "IPS Universitaria" (Medellín). Rev. Fac Odón Univ. Ant [Internet]. 2008 [citado 05 mayo 2017]; 19(2): 13-23. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfoua/v19n2/v19n2a3.pdf>
3. Muza R, Muza P. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Rev. Chil Salud Pública [Internet]. 2008 [citado 05 mayo 2017]; 12(1):12-7. Disponible en: <http://www.revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/viewFile/1775/1697>
4. Bhoopathi V, Determinmigth the level of patient satisfaction in academic dental higiene seeting Tesis maestría. East Tennessee State University, 2005, 1-80 pages AAT 1428854. Disponible en: [http:// DIGIBUG.URG.ES/BITSTREAM/10481/2076/1/17686982.pdf](http://DIGIBUG.URG.ES/BITSTREAM/10481/2076/1/17686982.pdf) ecezado el 29 de agosto del 2017.
5. Zeithman, Valerie A. y Bitner, J. Marketing de servicio. 2da Edición, Editorial, Fic Graw Hill Interamericana. 2,002
6. Fernández Chaves José Manuel. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. [Tesis]. México 2,018 Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v37n1/2215-5287-mlcr-37-01-162.pdf>
7. Sixto Iglesias, et.al. "Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica", de Universidad Policlínico Universitario Hermanos Cruz. Pinar del Río. Cuba. 2,018. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942018000200011
8. Palmieri MM, Sánchez Dagum M. 1Universidad Nacional de Córdoba. Argentina. Facultad de Odontología. Cátedra de Práctica Profesional Supervisada (PPS). 2Universidad Nacional de Córdoba. Argentina. Facultad de Odontología. Cátedra

de Odontología Preventiva y Comunitaria I. Disponible en:
file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/28015-Texto%20del%20art%C3%ADculo-
84071-1-10-20200326.pdf

9. Vidalón Romo, Gino Hernan, Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho, [TESIS] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú 2,019. Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10612/Vidalon_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Jesús Herrera, Fidel Alfredo. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud [TESIS] Perú 2,017 Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%C3%BAs_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Lorenzo, Quispe, Gladis. Guadalupe; Calidad del servicio Odontológico y su Influencia con el Nivel de Satisfacción de los Pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" – Juliaca 2017 Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/4534?show=full>
12. Chambi, Elvis Guillermo. Calidad de atención y su relación con el nivel de la satisfacción en los pacientes de la clínica Odontológica de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Juliaca 2,018". [Tesis]. Perú (2.018). Disponible en:
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/5334>
13. Mamani, Armando Wilson. "Grado de Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno-2,017". [Tesis]. Perú 2,017 Disponible en:
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4540>
14. Clery Aguirre, Arturo: "Calidad Total". Guayaquil - Ecuador, 2,003. Disponible en Internet Google: <http://www.mercadeo.com/48atencionalcliente.htm>.
15. MINISTERIO de salud: "Estrategia General IEC". Red Collao. 1,999
16. Jara Suarez, José. "Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicios en Salud". Seminario Taller: Gestión de RRHH en salud 16, 17 y 18 de mayo, Puno, Perú. 2,002

17. Gilmore, Carol M. y COLS: "Manual de Gerencia de la Calidad". Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud, Fundación W. Kellogg, serie Paltex, Volumen III, 1996 Pág. 02
18. J. R. Román: "Motivando: Cómo Establecer un Servicio de Calidad". Revista Unilif Enfoque, año 07, número 17. 1,999 pág. 09.
19. ORGANIZACIÓN Panamericana de la Salud: "Garantía de Calidad y Acreditación de Hospitales de América Latina y El Caribe". Washington D. C. 1,992 pág. 118.
20. Urriago, M. Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo García", ESE Calidad de la atención en salud Percepción de los usuarios. Cali, Valle, Colombia. 2,010 pág. 18
21. Llanos Z, Contreras E, Ríos D. Informe: Medición de la calidad. Elaborado por UPCH; Facultad de Salud Pública y administración. Marzo Perú 2,000. Pag. 41
22. Miranda F, Chamorro A, Rubio S. Introducción a la gestión de la calidad. España. Delta Publicaciones, 2007
23. Dentalik. Calidad en el Servicio Odontológico: Técnica y Funcional. 2015. Disponible en: <https://www.softwaredentalink.com/conociendo-a-mpaciente/aumentar-la-calidad-servicio-odontologico>
24. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012
25. Ramírez, N. y Álvarez, C. calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el centro de salud, los Olivos. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. 2,015
26. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud. 1,995
27. Gil C. Calidad en el servicio de odontología en la ESE del municipio de Turbaco durante el segundo trimestre del año 2012 en relación a satisfacción del usuario y capacidad instalada. 2,012
28. Zeithman, Valerie A. y Bitner, J. Marketing de servicio. 2da Edición, Editorial, Fic Graw Hill Interamericana. 2,002 pag.79
29. Jesús Herrera, Fidel A. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [TESIS] maestría. PERÚ - 2017 Pag. 39

30. Farfán Machaco, Y. La fiabilidad Editorial moderna, Cusco - Perú. 2,007
31. Rodríguez, Dangeolo. Definición de Relación. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/relacion/>. Consultado el 7 de junio del 2021
32. Mosby, diccionario de Odontología. 2da. Edición. Elsevier. 2009. Pag. 64,355,465, 467, 604, 605,606
33. Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española [Internet] 2015 [citado 2015, mayo 12]. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=XhXvJqs>.
34. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment: Explorations in quality assessment and monitoring. USA. 1980; pag. 1
35. Duque E. "Revisión del concepto de la calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR". Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Universidad Nacional de Colombia [Internet] 2,005 [citado 2015; mayo 10] Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf> 55
36. Grönroos C. "A Service Oriented Approach to Marketing of Services". European Journal of Marketing. Sweden. 1978; 12(8): 588-601.
37. R. Charaja C. El MAPIC en la Metodología de la Investigación 2.009 pág. 43, 156, 257,258
38. Valderrama Mendoza, Santiago. Pasos para Elaborar Proyectos y tesis de investigación Científica. 2,002, pág. 178
39. INFORME BELMONT: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos. [internet]. 1,979. [Consultado 7junio2,021]. Disponible https://medicina.unmsm.edu.pe/images/Facultad_Medicina/Instituto_Etica/documentos/Belmont_report.pdf https://medicina.unmsm.edu.pe/images/Facultad_Medicina/Instituto_Etica/documentos/Belmont_report.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 1 CONSENTIMIENTO INFORMADO



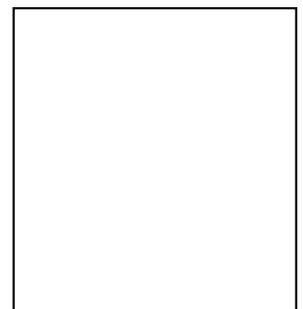
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,..... con DNI.....

Nº.....autorizo al bachiller de estomatología, Carpio Núñez Catherine Mariela a realizar una prueba de conocimientos generales de emergencias a los cirujanos dentistas que laboren, para la ejecución de su tesis titulada: “CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD TECHO OBRERO SICUANI 2021”

He cubierto las aclaraciones que me han expuesto en un idioma claro y sencillo; y el tesista que me ha asegurado, me ha autorizado ejecutar todas las vigilancias, aclarando todas las vacilaciones planteadas, manifestándome que no hay ningún tipo de apuros que afecten de mi persona, y acepto voluntariamente en participar de dicho apartamiento suscitado.

FIRMA



ANEXO N° 2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Objetivo: La presente encuesta tiene por finalidad recopilar datos valiosos para la investigación titulada, Calidad del servicio odontológico y su influencia con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero Sicuani 2021.

Instrucciones: Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicio odontológico del centro de salud Techo Obrero Sicuani 2021; Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceré su participación.

1. Datos Generales Del Encuestado

Sexo: Masculino

Femenino

Edad En Años:

Nivel De Estudio: Marque Con Una X:

Analfabeto

Primaria

Secundaria

Superior Técnico

Superior Universitario

PERCEPCIONES SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Señor encuestado, califique sus percepciones que se refieren a la calidad de servicio que usted esperó recibir en el servicio de Odontología en el centro de salud Techo Obrero. Para el que se Utiliza una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	INTERROGANTES	1	2	3	4	5	6	7
1	I ¿El personal de informes; le orienta y explica de manera clara y adecuada, sobre el protocolo a seguir para la atención odontológica?							
2	E ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de odontología son adecuados para orientar a los pacientes?							
3	I ¿El personal de odontología le trata con amabilidad, respeto y paciencia?							
4	I ¿Cuenta con una historia clínica disponible en el consultorio para su atención?							
5	I ¿Comprende la explicación que el odontólogo le brinda sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
6	I ¿Durante la atención en el servicio de odontología se respeta su privacidad?							
7	E ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías) es rápida?							
8	E ¿La atención en farmacia es rápida?							
9	E ¿Los costos de atención para el servicio de odontología están al alcance de su economía?							
10	I ¿El servicio de odontología cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
11	E ¿El servicio de odontología y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos?							
12	E ¿La infraestructura es adecuada para el servicio de odontología?							

PERCEPCIONES SOBRE SATISFACCIÓN

Señor encuestado, califique sus percepciones que se refieren a la satisfacción que usted esperó recibir en el servicio de Odontología en el centro de salud Techo Obrero. Para el que se Utiliza una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		INTERROGANTES	1	2	3	4	5	6	7
1	I	¿Se encuentra satisfecho con el personal que informa, orienta y explica sobre el protocolo a seguir para la atención odontológica?							
2	E	¿Se encuentra satisfecho con los carteles, letreros y flechas del servicio de odontología para orientar a los pacientes?							
3	I	¿Se encuentra satisfecho con el trato que le proporciona personal de odontología ?							
4	I	¿Está satisfecho con la historia clínica que está en el consultorio para su atención?							
5	I	¿Se encuentra satisfecho con la explicación que el odontólogo le brinda sobre el tratamiento que recibirá: el tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
6	I	¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada en el servicio de odontología y respetó su privacidad?							
7	E	¿Está satisfecho con la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías)?							
8	E	¿Se encuentra satisfecho con la atención en farmacia?							
9	E	¿Está satisfecho con los costos de atención para el servicio de odontología?							
10	I	¿Se encuentra satisfecho con el equipamiento, materiales, y atención y servicio de odontología?							
11	E	¿Está satisfecho con el servicio de odontología y la sala de espera, como se encuentran limpios y son cómodos?							
12	E	¿Está satisfecho con la infraestructura y es adecuada para el servicio de odontología?							

VALORACIÓN

Nombre Del Instrumento: Cuestionario; para evaluar la Calidad del servicio odontológico y su influencia con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero Sicuani 2021, pacientes externos atendidos en el servicio de odontología.

Objetivo: Identificar la calidad del servicio odontológico y su influencia con el nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021.

Dirigido A: Pacientes externos atendidos en el servicio de odontología.

Apellidos y nombres del evaluador.

Grado Académico del evaluador.

Valoración: Marque con X calificando el instrumento, donde corresponda.

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo

ANEXO N°3 CARTA DE PRESENTACIÓN



Pueblo Libre, 19 de octubre del 2021

CARTA DE PRESENTACION

DRA. ANILEC GONZALES VELÁSQUEZ

DIRECTORA CENTRO DE SALUD TECHO OBRERO – SICUANI

CONSULTORIO ODONTOLÓGICO Dr DERLY RODRIGO RAMÍREZ

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi respetuoso saludo y al mismo tiempo presentarle a la egresada CARPIO NUÑEZ, CATERINE MARIELA, con DNI N° 43746536 y código de estudiante 2004171989 Bachiller de la Escuela Profesional de Estomatología - Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud - Universidad Alas Peruanas, quien necesita recabar información en el área que usted dirige para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD TECHO OBRERO SICUANI 2021

A efectos de que tenga usted a bien brindarle las facilidades del caso.

Anticipo a usted mi profundo agradecimiento por la generosa atención que brinde a la presente.

Atentamente,

UAP UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA
DR. PEDRO MACHIN ESUS APARCANA QUIÑONA
DIRECTOR
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

ANEXO N°4 VALIDACION DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICION

- I. DATOS GENERALES
- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : RODRIGUEZ ROJAS, JORGE LUIS MARCELINO
- 1.2 INSTITUCION DONDE LABORA : UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
- 1.3 INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACION : PARA VALIDAR INSTRUMENTO
- 1.4 AUTOR DE INSTRUMENTO : CARPIO NUÑEZ, CATERINE MARIELA
- II. ASPECTO DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICACIONES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado									X			
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos									X			
3. ACTUALIZACION	Esta adecuado los objetivos y las necesidades reales de la investigación.									X			
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica									X			
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos									X			
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis									X			
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos									X			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, indicadores con los ítems.									X			
9. METODOLOGIA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr las hipótesis.									X			
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación									X			

- III. OPCION DE APLICABILIDAD
- a. El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- b. El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación
- IV. PROMEDIO DE VALORACION

FECHA: 25/05/2021

DNI: 29370999

FIRMA DEL EXPERTO:


Mg. Jorge L. Rodríguez Rojas
C. O. P. 5008

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA
 INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICION

- I. DATOS GENERALES
 I.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : BUJIEL SÁLGUERO YERLIN MELISSA
 I.2 INSTITUCION DONDE LABORA : UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
 I.3 INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACION : PAPA VALIDAR INSTRUMENTO
 I.4 AUTOR DE INSTRUMENTO : CATTERINE MARIELA CARPIO NUÑEZ
 II. ASPECTO DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICACIONES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado									X			
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos									X			
3. ACTUALIZACION	Esta adecuado los objetivos y las necesidades reales de la investigación.									X			
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica									X			
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos									X			
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis									X			
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos									X			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, indicadores con los ítems.									X			
9. METODOLOGIA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr las hipótesis.									X			
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación									X			

- III. OPCION DE APLICABILIDAD
 a. El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
 b. El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación
 IV. PROMEDIO DE VALORACION

FECHA: 27-05-2021

DNI: 29635265

FIRMA DEL EXPERTO:

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA
 INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICION

- I. DATOS GENERALES
 I.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Mg Emma Cuentas de Postigo
 I.2 INSTITUCION DONDE LABORA : UAP RIUA: AREQUIPA
 I.3 INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACION : VALIDACION DE INSTRUMENTO
 I.4 AUTOR DE INSTRUMENTO : CATTERINE MARIELA CARPIO NUÑEZ
 I.5
 II. ASPECTO DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICACIONES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado						X						
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos						X						
3. ACTUALIZACION	Esta adecuado los objetivos y las necesidades reales de la investigación.						X						
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica						X						
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos						X						
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis						X						
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos						X						
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, indicadores con los ítems.						X						
9. METODOLOGIA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr las hipótesis.						X						
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación						X						

- III. OPCION DE APLICABILIDAD
 a. El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
 b. El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación
 IV. PROMEDIO DE VALORACION

ANEXO N°5 IMÁGENES DURANTE EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN



Centro de Salud Techo Obrero



Centro de Salud Techo Obrero



Aplicación de la Encuesta
Centro de Salud Techo Obrero



Centro de Salud Techo Obrero

Matriz de Consistencia
Calidad del servicio odontológico y su influencia con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero Sicuani 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema General: ¿Cuál es la calidad del servicio odontológico y su relación con el nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021?</p> <p>Problemas Específico: 1. ¿Cómo es la calidad del servicio odontológico de acuerdo a las características personales y su relación con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021?</p> <p>2. ¿Cómo es la calidad del servicio odontológico en la atención interna y su relación con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021?</p> <p>3. ¿Cómo es la calidad del servicio odontológico en la atención externa y su relación con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021?</p>	<p>Objetivo principal: Identificar la calidad del servicio odontológico y su relación con el nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Conocer la calidad del servicio odontológico de acuerdo a las características personales y su relación con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021.</p> <p>2. Evaluar la calidad del servicio odontológico en atención interna y su relación con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021.</p> <p>3. Determinar la calidad del servicio odontológico en atención externa y su relación con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021</p>	<p>Hipótesis general: La calidad del servicio odontológico y su relación con el nivel de satisfacción es buena en pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: 1. La calidad del servicio Odontológico de acuerdo a las características personales y su relación con el nivel de satisfacción es buena en pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021.</p> <p>2. La calidad del servicio odontológico en la atención interna y su relación con el nivel de satisfacción es regular en pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021.</p> <p>3. La calidad del servicio odontológico en la atención externa y su relación con el nivel de satisfacción es mala en pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero junio-Sicuani, 2021.</p>	<p>Variable Independiente. Calidad del servicio odontológico</p> <p>Variable Dependiente. Nivel de satisfacción</p>	<p>1.Características personales</p> <p>2.Atención odontológica interna</p> <p>3.Atención odontológica externa</p> <p>1. Satisfacción del usuario respecto a la atención recibida.</p> <p>2. Satisfacción sobre instalaciones equipos y materiales.</p> <p>3. Satisfacción de la atención en general</p>	<p>1.1. Edad ≤ 18; ≥ 60 1.2. Genero (Femenino y Masculino) 1.3. Grado de instrucción (primaria, secundaria, superior) 1.4. Procedencia</p> <p>2.1. Comodidad 2.2. Bioseguridad 2.3. Profesionalidad 2.4. Confidencialidad 2.5. Responsabilidad 2.6. Disponibilidad</p> <p>3.1 Imagen institucional 3.2 Accesibilidad</p> <p>1.1. Trato del personal 1.2. Eficacia 1.3. Información recibida</p> <p>2.1. Materiales usados 2.2. Sala de radiología 2.3. Sala de tratamiento 2.4. Sala de espera</p> <p>3.1 Asesoría que brinda el docente 3.2Tiempo de duración del tratamiento 3.3 Horario de atención 3.4 Confianza de la atención recibida</p>	<p>DISEÑO: La investigación será correlacional y descriptiva el tiempo es transversal y prospectivo determinado.</p> <p>MÉTODO: Descriptivo.</p> <p>INSTRUMENTOS: encuestas, recolección de datos</p> <p>POBLACIÓN: Constituida por 150 pacientes que acudieron por atención odontológica al Centro de Salud Techo Obrero en el mes de junio del 2021</p>