



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Estomatología

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y
SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA
CLÍNICA DENTAL MISTER DENTIS PAUCARPATA
AREQUIPA - 2021**

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

PRESENTADO POR:

Bach. ANA GRACIELA, ARÉSTEGUI JARES

ASESOR:

Mg. JOAN PAUL, DE LA CRUZ ANGULO

AREQUIPA – PERÚ

2021

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena mi vida.

Gracias a mis padres por apoyarme en cada decisión, por ser los primeros promotores de mis sueños.

Agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar en el punto en el que me encuentro por transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, a mis maestros y asesor.

DEDICATORIA

Se dedica este trabajo con todo el amor a la memoria de mi abuelita adorada mamá Chelita, Graciela Alvarez de Jares, que me alentó, brindo su apoyo, su amor incondicional para alcanzar mis metas y objetivos.

A mis amados padres Mauricio Arestegui y Patricia Jares, quienes, con su inmenso amor, paciencia, comprensión, esfuerzo me permitieron cumplir un sueño más, inculcándome ejemplo de esfuerzo, superación y perseverancia.

A mis hermanas Katherine y Guisella por su cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso.

A mí novio Renato Barreda Ponce por todo el amor y apoyo constante que me brindo en cada paso.

ÍNDICE

	Pág.
Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1 Problema principal	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo principal	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	16
1.4.1 Importancia de la investigación	16
1.4.2 Viabilidad de la investigación	17
1.5. Limitaciones del estudio	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.1.1 Internacionales	18
2.1.2 Nacionales	19
2.2. Bases teóricas	21
2.3. Definición de términos básicos	27

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1. Formulación de hipótesis principal y específicas	33
3.2. Variables	34
3.2.1 Definición de las variables	34
3.2.2 Operacionalización de las variables	35
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	
4.1. Diseño metodológico	36
4.2. Diseño muestral	37
4.3. Técnicas de recolección de datos	39
4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	43
4.5. Aspectos éticos	44
CAPÍTULO V: RESULTADOS	
5.1. Análisis descriptivo	57
5.2. Análisis Inferencial	57
5.3. Comprobación de hipótesis	58
5.4. Discusión	58
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	61
ANEXOS	
ANEXO: 1 Carta de Presentación	
ANEXO: 2 Consentimiento informado	
ANEXO: 3 Ficha de recolección de datos	
ANEXO: 4 Validación de Juicio de Expertos	
ANEXO: 5 Matriz de consistencia	
ANEXO: 6 Fotografías	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.	45
Tabla 2. Nivel de fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.	47
Tabla 3. Nivel de capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.	49
Tabla 4. Nivel de seguridad de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.	51
Tabla 5. Nivel de empatía de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.	53
Tabla 6. Nivel de elementos tangibles de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.	55

INDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico 1.** Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021. 46
- Gráfico 2.** Nivel de fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021. 48
- Gráfico 3.** Nivel de capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021. 50
- Gráfico 4.** Nivel de seguridad de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021. 52
- Gráfico 5.** Nivel de empatía de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021. 54
- Gráfico 6.** Nivel de elementos tangibles de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021. 56

RESUMEN

El objetivo fue determinar relación que existe entre la calidad de atención y de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021. En los materiales y métodos concierne a investigación, descriptiva y correlacional, el diseño fue no experimental, transeccional y prospectivo. Se realizó la investigación a 109 pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata en el 2021. Recolectando los datos a través de la ficha odontológica debidamente estructurada utilizando las encuestas SERVPEF para la calidad de atención y una encuesta para la satisfacción de los pacientes. En los resultados se encontró que respecto a las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes, 106 pacientes (98.1%) tuvieron satisfacción nivel alto de los cuales 105 (97,2%) tuvieron nivel de fiabilidad; 99 (91,7%) presentaron nivel de capacidad de respuesta alto; 103 (95,4%) presentaron nivel de seguridad alto; 99 (91,7%) presentaron nivel de empatía alto y 101 (93,5%) presentaron nivel de elementos tangibles alto; además hallamos certezas que son estadísticamente importantes para no aceptar la hipótesis nula, los valores de sig. p (0,00) < 0,05 afirmando que existe relación de las variables y el valor rho de spearman (0,514) manifiesta una relación positiva moderada entre las variables. Concluyendo que Existe relación positiva moderada entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

Palabras clave: Calidad, Espectativa, Satisfacción.

ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of the patients attended at the Míster Dentis Dental Clinic, Paucarpata, Arequipa, 2021. In the materials and methods it concerns research, descriptive and correlational, the design was non-experimental, transectional and prospective. The research was carried out on 109 patients treated at the Míster Dentis Dental Clinic, Paucarpata in 2021. Data was collected through the duly structured dental record using the SERVPEF surveys for the quality of care and a survey for patient satisfaction. In the results, it was found that regarding the dimensions of quality of care and patient satisfaction, 106 patients (98.1%) had a high level of satisfaction, of which 105 (97.2%) had a level of reliability; 99 (91.7%) presented a high level of response capacity; 103 (95.4%) presented a high level of security; 99 (91.7%) presented a high level of empathy and 101 (93.5%) presented a high level of tangible elements; we also find certainties that are statistically important for not accepting the null hypothesis, the values of sig. p (0.00) <0.05 stating that there is a relationship between the variables and the spearman's rho value (0.514) shows a moderate positive relationship between the variables. Concluding that there is a moderate positive relationship between the quality of care and satisfaction of the patients treated at the Míster Dentis Dental Clinic, Paucarpata, Arequipa, 2021.

Keywords: Quality, Expectation, Satisfaction.

INTRODUCCION

La presente investigación titulada “Calidad de atención y de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021” tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021. El progreso de la calidad de los servicios en odontología solicita a conocer manejar las exigencias de la población en relación a la atención odontológica ofreciendo un apropiado desempeño en cuanto al equipo de salud, evaluación constante de este y oferta de servicio. Este progreso conlleva a formar un prototipo de gestión participativa, que implica al personal de salud conjuntamente con las organizaciones formadoras de profesionales en esta área. Accediendo con ello a instituir tácticas, así como indicadores viables en el análisis de la calidad de estos servicios e influenciado de forma directa en la complacencia de los pacientes. Finalmente, sugeriremos los principios de indagación consultada y el grupo de agregados que se ejecutó en nuestro estudio.

A perseverancia, relataremos la ordenación minuciosa de la investigación la cual comprende de los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: en este primer capítulo se estableció el problema principal del estudio y se mencionaron los objetivos que se desean alcanzar, se formularon ante la necesidad de conocer el grado de correlación que existe entre la calidad y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis y por último se describió la necesidad y si es viable o no la investigación, por último, las restricciones de la disposición de métodos, en la indagación y en el tiempo.

CAPÍTULO II: Se mencionaron en este capítulo los diferentes antecedentes nacionales e internacionales que se encontraron, así como los fundamentos teóricos del estudio los cuales mencionan las definiciones básicas para su desarrollo.

CAPÍTULO III: Se establecieron las variables de estudio, así como la clasificación de las mismas las cuales fueron mencionadas en el cuadro de las variables.

CAPÍTULO IV: En este capítulo se mencionaron la metodología además del diseño de investigación y la muestra del estudio, se describió paso a paso la técnica de cómo se recolectaron los datos y como fue el procesamiento de la información.

CAPÍTULO V: En este capítulo se mencionaron las tablas, gráficos y frecuencias que plasmaron los resultados que se fueron obteniendo durante el desarrollo del estudio además se mencionarse la discusión.

De igual manera se plasmaron las conclusiones y recomendaciones del caso, finalmente se enumeró todas las fuentes bibliográficas que fueron consultadas.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La calidad de atención se define según la OMS (Organización Mundial de la Salud) como el grado en el que es evaluado el servicio prestado a la población, la probabilidad aumenta y causa un efecto que se pueda producir una demanda en la atención de salud y que estos sean coherentes con el conocimiento de los profesionales que se encuentren efectuando la atención además de lograr el resultado sanitario deseado.¹

Durante los años 2001-2006 en un programa de salud de México se encontró que el 15.06% de la población estudiada presentaba una insatisfacción y percepción de mala calidad, el 10.8% indico no querer regresar al nosocomio debido a la información brindada y a la actitud del profesional además del trámite para la consulta.²

Una encuesta realizada por el Banco Mundial, los pacientes presentan una insatisfacción de la atención concerniente al servicio de salud sobrepasa el 50% y el 40% indicó que no sentían que eran tratados de manera adecuada, el 52% indicó que existía mucha burocracia, finalmente el 8% señaló que no fue atendido en el momento que lo necesitaba.

En Perú, el MINSA – Ministerio de Salud, desarrolló un plan orientado para acrecentar la calidad en las prestaciones de asistencia de salubridad por medio de maniobras de control. Durante el año 2006, el ente máximo encargado de la salud aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad, en este sistema se describen los principales propósitos, principios y los fundamentos de la calidad. En la parte en la cual se habla sobre calidad, esta se conceptualiza en diferentes habilidades, mecanismos, métodos y recursos para lograr establecer los distintos grados de satisfacción de las personas.³

El Instituto Nacional de Estadísticas (INEI) realizó un estudio en el año 2014 para establecer el nivel de la satisfacción de las personas aseguradas en el sistema universal de salud, se pudo demostrar que el 70,1% indicó encontrarse satisfecho con la atención que se le brindó, el 21,6% manifestó encontrarse en un punto medio ya que no estaba satisfecho ni insatisfecho, el 8,3% señaló encontrarse insatisfecho con la calidad de atención.⁴

Las mejoras que se han ido logrando en el aseguramiento y cobertura de atención de salud en el Perú no ha sido suficiente ya que se ha seguido reportando insatisfacciones por parte de los pacientes. Los resultados que se lograron obtener de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) que se realizó el 2016, demostraron que el 73.9% de los sujetos indicaron sentirse satisfechos con la atención que se les fue brindada en los consultorios externos, los pacientes atendidos en las postas, centros de salud y hospitales del MINSA y Gobiernos Regionales mostraron una satisfacción menor a la media nacional siendo este el 66,7% de los pacientes.⁵ Se han mencionado diversos factores que asocian a la satisfacción del paciente externo, estas investigaciones responden a situaciones personales y particulares por lo que es necesario una investigación mayor que comprometa a todos los sistemas de salud a nivel nacional.^{6,7}

El hecho de proporcionar tratamientos satisfactorios, ganando la confianza del paciente, influye en el progreso de la atención odontológica futura. De la misma forma, el profesional debe poseer una buena interrelación con el paciente, generando mayor seguridad de su continua asistencia y, con ello, disminuir y prevenir enfermedades bucales.⁸ Es sustancial tener en consideración la impresión que se lleva la persona atendida en el servicio de salud, porque contribuye al renombre de la clínica, así como también repercute en la rentabilidad y productividad de la misma.⁹

Por este motivo este estudio presentó como propósito establecer la relación que existe entre la calidad de atención y de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

1.2. Formulación del problema

Problema principal

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021?

Problemas secundarios

¿Qué relación existe entre la fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021?

¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021?

¿Qué relación existe entre la seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021?

¿Qué relación existe entre la empatía de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021?

¿Qué relación existe entre el elemento tangible de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo principal

Determinar relación que existe entre la calidad de atención y de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre la fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

Establecer la relación que existe entre la seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

Establecer la relación que existe entre la empatía de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

Establecer la relación que existe entre el elemento tangible de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

Este estudio sobre localización de atención y la satisfacción en los pacientes de los mismos que fueron atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021, radica en que permitió identificar y describir con más detalles las

diversas teorías más importantes que abarcan la valoración de la calidad de atención brindada y la satisfacción que genera en los pacientes, de esta manera se trató de perfeccionar el régimen dentro de la salud odontológica, más aun si esto favorece a la institución ya que ofrecería un servicio con calidad; el método aplicado en el estudio se establece como justificación practica la ayuda o las diferentes opciones de resolver la causa del problema o por lo menos plantear métodos que favorezcan a una solución rápida. La Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021 brinda atención docente-asistencial donde los pacientes presentan características particulares y acuden con expectativas diferentes, allí recibirán atenciones odontológicas de simples a complejas, por lo tanto es importante conocer cómo se desarrolla el proceso de atención en el área administrativa y clínica para poder plantear mejoras que se puedan cubrir las necesidades estomatológicas con calidad y calidez; indudablemente es una contribución científica y metodológica, proponiendo al investigador la peripezia de mejorar, permite además extender su conocimiento en lo que concierne al empleo de factores para efectuar una revisión del estudio; determinó calidad de atención y satisfacción en los pacientes y así permitió a la institución mejorar en los puntos débiles que presenta y mejorar en la calidad de atención.

1.4.2. Viabilidad de la investigación.

La investigación resultó muy necesaria, debido a que existen estudios a nivel nacional e internacional, pero en nuestra localidad no existen estadísticas claras y establecidas en nuestra población sobre la calidad de atención y satisfacción en los pacientes, lo que nos permite establecer estos datos para evaluaciones futuras.

1.5. Limitaciones del estudio

La investigación tuvo algunas limitaciones en la ejecución de la investigación que es la cooperación de los pacientes ya sea por factores de tiempo, por temor e incomodidad, responder preguntas del cuestionario sin tener conocimiento de algunas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

Mayorga J. (2018) en su estudio investigación presentó como objetivo analizar la percepción en el grado de la calidad sobre la atención en el departamento de odontología en el Ebais de la Virgen de Sarapiquí. En método se efectuó una investigación de tipo descriptivo y deductivo utilizando instrumentos orientados a valorar las percepciones de calidad de los servicios del departamento de odontología basados en SERVPER mostrando 15 preguntas en 67 pacientes. En los resultados la gran mayoría de los sujetos entrevistados manifiestan que están satisfechos con la consulta y los servicios brindados. a pesar de que, en algunas categorías como planta física, horarios de atención no fueran valoradas como insatisfactorias. Llegó a la conclusión de que la calidad es valorada como buena recomendando mejorar los equipos y las herramientas.¹⁰

Gelponi S, González F. (2016) en su estudio presentó como objetivo establecer la percepción de las personas acerca de la calidad en la atención de los alumnos de la clínica de estomatología de la UNAB en Chile. El estudio fue observacional, descriptiva y se encuestaron a 225 personas que atendieron durante al año 2016. Se utilizó una encuesta validada SERVPERF. En los resultados se encontró que con respecto a los “Elementos Tangibles”, se obtuvo un promedio de 6.54; respecto a Fiabilidad el promedio fue de 6.71; respecto a la dimensión “Capacidad de responder” un promedio de 6.68; y con relación a la “Seguridad” se obtuvo el 6.82.; por último, la “Empatía” fue la dimensión con mejor evaluación con un 6.80, demostrando que no existe una relación establecida entre las variables. En conclusión, llegó a discernir que la percepción de las personas sobre la calidad de atención de los estudiantes es buena (94%) a diferencia de otros estudios realizados en Chile.¹¹

Lora-Salgado, I. (2016) El objetivo de su estudio fue describir el nivel de satisfacción y la calidad que percibieron los usuarios de la clínica universitaria odontológica en Cartagena, Colombia. En los materiales y métodos indicando que es un estudio transversal con un tamaño de muestra 277 usuarios que asistían al área de odontología. La recolección de datos se realizó aplicando una encuesta autosuministrada con datos demográficos, información sobre los servicios prestados, así como calidad y satisfacción en los servicios odontológicos recibidos. En los resultados se puede reflejar un mayor porcentaje en las féminas; con una edad promedio en 39 años; 99,3 % indicó satisfacción con los servicios, y 97,8 %, manifestó que la atención prestada es de calidad. En conclusión, la satisfacción del usuario es alta, pero es importante realizar un seguimiento para la verificación en el tiempo de la satisfacción del usuario sobre todo cuando hay incomodidad con el recurso humano.¹²

2.1.2. Antecedentes Nacionales:

Pardave S, Vásquez T. (2020) en su estudio valoró la calidad sobre la atención que perciben las personas que fueron atendidas en la Clínica Estomatológica de una universidad en la ciudad de Lima durante el 2019, en el método se realizó una investigación descriptiva y de corte transeccional, participaron 125 sujetos en el estudio, el instrumento que se empleó en el sujeto en el servicio fue el SERVPERF. En los resultados se pudo observar que hay una relación significativa según las estadísticas entre la calidad sobre la atención que fue percibida por el paciente y el ingreso del salario mensual ($p < 0,05$). Así mismo, se observó que los pacientes llegaron a percibir que la calidad de atención fue demasiado buena respecto a los otros determinantes como los factores tangibles, fiables, la capacidad de ofrecer una solución y la empatía. Llegó a la conclusión que el 60% de los pacientes experimentó una atención de calidad demasiado buena en dicho centro clínico de la universidad.¹³

Brake B. (2019) tuvo como objetivo determinar si hay una asociación entre la satisfacción y la atención con calidad en los pacientes que se tratan en el servicio de radiología del HNHU en el año 2019. En metodología se observó que en la investigación participaron 419 pacientes y se empleó como instrumento la prueba de SERVPERF además de una pregunta para valorar el nivel de satisfacción. En los resultados se observó que los sujetos presentaron un grado de satisfacción alto al igual que el grado de la calidad siendo el 94% y el 93% respectivamente. En conclusión, mencionan que ambas variables se relacionan significativamente según las estadísticas encontradas en la prueba de hipótesis obteniendo un valor $p=0,00$, indicando que el grado calidad en la atención y la satisfacción de la misma se relaciona en los pacientes que acuden al HNHU.¹⁴

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Calidad

Es un término global y diverso. Los profesionales concedores en calidad conocen diversas dimensiones que cambian de acuerdo al contexto, en la cual tienen un estado de respaldo de esta misma.¹⁵

Calidad es la atención a las exigencias del cliente. Dicha palabra cuenta con diversos significados, según distintos autores:

Para Deming, "la calidad tiene como finalidad las necesidades presentes y futuras de los individuos."

Para Juran, se trata de un "acondicionamiento del objetivo o uso".

Para Crosby, es la "complacencia con las peticiones".

Feigenbaum señala que "lo absoluto de las particularidades de un servicio en relación a una manufactura, marketing, o mantenimiento por lo que al ser usado este cumplirá con las expectativas que tenga el individuo".¹⁶

Berry *et al.*, la calidad de servicios se trata de "acomodarse a las peticiones específicas de una persona", solo un individuo externo al negocio podrá apreciar la calidad del servicio brindado.¹⁷

Riobbo se refiere a “una serie de procesos para reconocer, complacer y superar la perspectiva de necesidades de todos los grupos de personas en relación con un servicio o empresa.”¹⁸

En resumen, las diferentes definiciones de calidad llegan a una sola conclusión, llegando a decir que los protagonistas de esta son únicamente los clientes en este caso serían los pacientes que serán atendidos en algún tipo de servicio.¹⁶

Con el fin de igualar los estándares de calidad se originó la *International Organization for Standardization*, organismo que proporciona leyes metódicas. En el precepto 8420 ha conceptualizado a la calidad como una universalidad de las partes de un individuo que adjudica la disposición de complacer los requerimientos categóricos y tácitos.¹⁷

En la definición de calidad se pueden entender dos conceptos: la calidad objetiva y la calidad subjetiva.¹⁹

Calidad de servicio

Definida como “el tratamiento que brinda un profesional que pertenece a el área de la salud y ante una etapa de enfermedad definitivamente diagnosticada en un paciente dado”. El tratamiento en salud tiene dos partes fundamentales, la primera de ellas es la parte interpersonal y la segunda la parte técnica que es en donde el profesional de la salud pone en práctica todo lo aprendido además de contar con la tecnología necesaria para solucionar los contratiempos que se presentan en la salud. La parte interpersonal se refiere a la interrelación que existe entre el profesional y paciente además de influenciar lo económico. Todos estos aspectos están íntimamente relacionados ya que va a depender de todos estos el éxito del tratamiento final.²⁰

Calidad de servicio en salud

Definida como una causa básica posicionamiento y sobre todo de competitividad en el área de servicios sanitarios. La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que la calidad reside en “Afirmar que los pacientes puedan recibir todos los servicios teniendo así las evaluaciones y tratamientos apropiados para

obtener una atención excelente, comprendiendo así todo el conocimiento del equipo médico y pacientes, alcanzando un óptimo desenlace con una baja contingencia de secuelas iatrogénicas y la supremacía satisfactoria de la persona tratada con el proceso a seguir”.²¹

La OMS estima que los servicios en la calidad, deberían de tener las siguientes características: profesionales con un nivel de excelencia superior, un empleo eficaz de los recursos, bajo riesgo para los pacientes, una elevada satisfacción e impresión en la salud del paciente.²²

La calidad se evidencia como un atributo de un servicio o producto que permite su comparación y evaluación entre ellos al determinarse como una propiedad que inherente a ese objeto. La calidad también se relaciona con las características propias de un servicio o una propiedad para satisfacer las necesidades del usuario. Así mismo, las personas perciben un producto como tal y lo asume como un beneficio que brinda conformidad o no al brindarle satisfacción, de allí la importancia de definir correctamente el contexto en que se quiere valorar la calidad, en este caso de una asistencia en salud. Al hablar de calidad de atención se asocia con el agrado de recibir una asistencia o un producto, pero cabe recalcar que la satisfacción es algo que el usuario busca de manera permanente y esta se resuelve al cumplirse lo pactado u ofertado en un servicio, es una relación acción-efecto.²³

La calidad de atención en salud persigue diferentes enfoques como parte del desarrollo humano, inherente a la calidad de vida donde el ser humano busca crecer dignamente con una realización personal y colectiva, estas aspiraciones se verán reflejadas cuando requieren servicios de salud en la cual demande una atención digna que garantice una vida plena d, de la misma forma los trabajadores de salud esperan condiciones de trabajo que le permitan desarrollarse y desenvolverse de manera profesional. Los centros públicos y privados que ofrecen asistencias de salud deben optimizar las condiciones que brinden servicios para mejorar la vida y la salud por lo tanto brindar calidad. La

equidad en salud es un derecho de toda población sin importar las diferencias de cualquier tipo, cumpliendo las necesidades y expectativas de toda persona, en resumen, todo ciudadano tiene el derecho a recibir un servicio de salud con calidad y esto basado en cuatro puntos importantes que se relacionan entre sí, accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y por supuesto calidad.²⁴

La calidad en salud busca el máximo y completo bienestar del paciente o usuario del servicio con un valor balanceado de lo que puede ganar y perder. Se debe priorizar e identificar las necesidades de la población destinado los recursos para este fin. Según la política nacional de salud dentro de sus políticas establece que toda organización que brinde servicios de salud establezcan y dirijan estrategias para implementar las políticas nacionales de calidad, con sistemas y el desarrollo de procesos que se orienten en la persona con un plan integrado de mejora continua.²⁴

Mejorar la calidad de los servicios brindados es un objetivo importante de los establecimientos que brindan atención en salud, esto surge de la cumplir son los objetivos de brindar una respuesta a las necesidades de salud reales de una población respondiendo así de manera efectivas las expectativas de las personas del sistema sanitario público y privado.²⁵

Dimensiones de la calidad de atención

Según Cronin y Taylor en el modelo teórico propuesto por ambos autores, consideraron que las personas pueden reconocer el grado de la calidad por medio de sus percepciones más no reconocer las expectativas.²⁶

a) Fiabilidad

Capacidad para realizar el servicio que se ofrece de manera autentica, exacta y cuidadosa siempre evaluando el cumplimiento de la igualdad en la atención, teniendo una predilección en la solución del problema, se debe respetar el orden de llegada y entrega de los resultados en las fechas establecidas.²⁷

b) Capacidad de respuesta

Volara la distribución de los pacientes y el hecho de brindarles una asistencia veraz. Siempre en los temas de salud las personas esperan que el servicio sea eficaz y rápido de igual manera al momento de esperar la entrega de los exámenes realizados, disposición a ayudar a los pacientes y resolución de los problemas.²⁷

c) Seguridad

Conocimiento y atención que proyecta el personal además de tener en cuenta sus habilidades y capacidades para lograr inspirar confianza en el paciente y que este crea en el profesional.

Se encuentra relacionado con la calidad ya que depende de esta, se debe resaltar que la seguridad conlleva a la disminución de los posibles riesgos que puedan influir en la calidad. Evalúa la privacidad del paciente, los procedimiento completo y minucioso, aclaración de dudas y la confianza.²⁸

d) Empatía

La dimensión de empatía se refiere a la comprensión entre dos personas, aunque no compartan los mismos intereses o la misma forma de ver las cosas, esto significa que una persona debe sentirse identificado con otra y valorar o entender sus sentimientos.

El ser positivo se considera como una cualidad a nivel social respecto a la comunicación que existe con el usuario durante la atención ya que desde aquí se va formando la empatía.²⁹

e) Elementos tangibles

Se refiere a las instalaciones ya que esto puede influir en la percepción del paciente sobre la calidad, es importante que el lugar tenga una buena infraestructura, en la cual el paciente se sienta confortable, tenga accesos fáciles, que a la vista luzca atractivo y de igual manera sucede con los equipos y demás elementos que se encuentren en el lugar de atención.³⁰

Modelo SERPERF

Resulta de los estudios realizados por Taylor y Cronin (1994), lleva el nombre De SERVICE PERFORMANCE porque valora el desempeño de la atención recibida y no las expectativas como lo hace el modelo SERVQUAL. Este modelo usa las percepciones para determinar la satisfacción en la calidad recibida de las personas que hacen uso de un servicio o producto y evalúa sus expectativas en comparación con lo percibido.

Fue desarrollado a partir del modelo SEVRQUAL el cual contiene 22 preguntas en percepciones y expectativas por lo tanto el SERPERF utiliza los ítems de calidad como confiabilidad, respuestas, tangibilidad, seguridad y la empatía, la puntuación se calculará cuando se realice la sumatoria de todos lo percibido, esto determinará que mientras más alta la suma de todas las percepciones mayor será la calidad brindada.

Al medir solamente el desempeño es un modelo de evaluación de la calidad que tendría mayor aceptación en el público así mismo refleja con mejor grado como se encuentra el servicio o ambiente de trabajo.³¹

2.2.2. Satisfacción:

La satisfacción es un aspecto importante en la valoración de la asistencia en salud y sobre la calidad en la atención, poco a poco fue cobrando importancia en la salud pública, hace algunos años se considera como una de las bases para la valoración de los servicios en salud.

Es de importancia para el personal que brinda servicio de salud mantener una evaluación constante sobre calidad de la atención en el área de salud ya que solo así el servicio se puede recomendar eficientemente³².

El cumplimiento adecuado del servicio es un indicador de una adecuada satisfacción por parte de los usuarios en este caso las gestantes. La información que se logre recolectar va a ayudar a conocer la opinión del paciente y esto favorecerá en el mejoramiento del servicio, es por ello que siempre es imprescindible conocer si el paciente logro alcanzar o sobrepasar sus

expectativas, una de las maneras de conocer es por medio de los cuestionarios de satisfacción³³.

1. Satisfacción del paciente

Esta se da como consecuencia de la percepción que tiene el paciente al momento de acudir a un servicio y sentir si este logró alcanzar sus expectativas, esta se ira formando en cada cita y al finalizar el tratamiento sabremos si la satisfacción alcanzó un nivel mayor o por el contrario esta fue disminuyendo con cada cita.³⁴.

La expectativa que se forman en los pacientes es en base a experiencias previas que han tenido o algunas veces estas son proyectadas por otras personas, la satisfacción no es estática ya que esta puede disminuir o ir aumentando según cómo evolucione cada experiencia³⁴.

Es imprescindible reconocer cual es la realidad antes de intentar mejorar la calidad en salud, para ello se tiene que conocer que percibe y conocer el punto de vista del paciente ya que al fin y al cabo es el quien recibe el servicio, en odontología de igual manera es muy importante que el profesional sea empático con el paciente y se dé el tiempo de conocer la percepción de su paciente sobre la atención que está recibiendo y sobre el tratamiento realizado³⁴.

De acuerdo a Saturno, se pueden distinguir dos grupos metodológicos basándose en la manera en la que participan los pacientes siendo activa o requerida, y a través de estas el paciente puede ser participe en la mejora constante de la calidad³⁴.

La satisfacción de los pacientes va a depender de la percepción que estos tengan sobre el servicio que se les brindó, existiendo una relación con la conducta individual sobre salud, cuidados previos, el estado actual de salud y que tal tolerante es al tratamiento³⁵.

Kotler señala que la satisfacción es un estado en el cual la persona puede sentir placer o de caso contrario decepción lo cual resulta de comparar el resultado percibido de una experiencia, algún producto o de la atención e interacción con una persona, todo relacionado a las expectativas"³⁵.

2. Servicios odontológicos:

Nos referimos como servicios odontológicos a toda empresa que brinde programas de salud bucal, tratamientos de las diversas áreas de la odontología y que cuente con los medios, tecnología, equipos, materiales y personal calificado para brindar una excelente y competente atención al público logrando alcanzar los objetivos deseados en el paciente y que este se sienta satisfecho con el servicio brindado. Los tratamientos que se realicen deben estar garantizados por un control de calidad además que el personal debe trabajar respetando todos los principios éticos propuestos en el código de ética³⁶.

Existen diferentes tipos de servicios odontológicos, estos son: Operatoria, Cirugía, Endodoncia, Rehabilitación oral, Prostodoncia, Ortodoncia, Periodoncia, Odontopediatría, Implantología y Odontología preventiva³⁷.

a) Odontología integral:

La odontología holística o más conocida como integral, entiende a la persona como un ser individual y único a quien le ofrece un tratamiento personalizado que abarca todas las áreas y contempla a todos los factores que pueden influir en su salud bucodental. La odontología integral se diferencia de la odontología convencional en la actitud del profesional. Se podría decir que ambas trabajan juntas ya que la odontología integral necesita de las diferentes especialidades de la odontología convencional además de todos los beneficios que esta tenga como los métodos o tecnologías además que esto brinda seguridad al paciente ya que este reconoce al profesional y a las capacidades que este tenga como los cursos, especializaciones y sobre todo lo colegiatura que es la que va acreditar que se encuentra preparado para brindar este tipo de servicio, la odontología integral muchas veces logra dar respuestas más completas y que

los pacientes muchas veces necesitan y elude procedimientos que sean nocivos o que perjudiquen la salud de estos mismos³⁸.

b) Niveles de satisfacción

Los niveles que se experimentan resultan luego de que una persona efectúa una compra o recibe un servicio según las expectativas que tenía preconcebida

Satisfacción: cuando el producto o servicio desempeñado coincide con las expectativas preconcebidas.

Insatisfacción: ocurre cuando el servicio recibido no coincide con las expectativas preconcebidas.

Complacencia: el servicio recibido excede lo esperado por el usuario.

La importancia de conocer el grado de satisfacción de una persona recae en la preferencia de los servicios que se brinda en un establecimiento de salud público o privado, un paciente insatisfecho buscar al manera de cambiarse de establecimiento y brindar malas referencias del lugar o servicio, un cliente satisfecho continuará su tratamiento siendo leal al establecimiento pero si consigue otro lugar donde reciba un nivel mayor se cambiara esto es conocido como lealtad condicional, en cambio un usuario complacido donde se ha superado las expectativas de mantendrá leal por hay una conexión de afinidad llamada lealtad incondicional.³⁹

Definición de términos básicos:

Calidad. - "Se trata de un conjunto de propiedades lo cual permitirá que se pueda dar un veredicto juzgando su valía".⁴⁰

Calidad percibida. - Es la actitud o el juicio personal de un individuo frente a un servicio o producto recibido." ⁴⁰

Calidad de atención. - Se trata de un conjunto de caracterices humanas, físicas, materiales y científicas que debe tener todo centro de atención basado en la salud, con el fin de lograr un grado de empatía y satisfacción para con el paciente

Satisfacción. - es un sentimiento en el cual se logra sosegar una queja anterior o razón que causaba una contradicción.⁴⁰

Insatisfacción. - falla de la satisfacción”⁴⁰

Expectativa. - Es el deseo o la confianza del usuario o paciente ante el desarrollo o desempeño de un evento o servicio.⁴⁰

Necesidad. - Es un estado en el cual el individuo tiene una carencia sobre algo material resultando una combinación de las sensaciones”.⁴⁰

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Formulación de hipótesis.

Existen relación entre la calidad de atención y de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

3.2. Variables

3.2.1. V 1: Calidad de atención. - tratamiento que brinda un profesional que pertenece al área de la salud y ante una etapa de enfermedad definitivamente diagnosticada en un paciente dado. Los tratamientos constan de dos partes: la parte técnica y la parte interpersonal. En la parte técnica es donde se aplica todos los conocimientos científicos y el modelo de tecnología cuyo fin soluciona los problemas de salud. En la parte interpersonal es cuando se interrelaciona con los pacientes y también la parte económica. En la realidad todos estos aspectos están interrelacionados por que el aspecto interpersonal puede influir sobre el éxito del tratamiento.⁴¹

3.2.2. V 2: Satisfacción. - definición psicológica que se puede interpretar de distintas formas, esta puede ser entendida como un estado en las personas en relación a un hecho o suceso que concentra experiencias de un determinado momento.⁴²

3.2.3. Operacionalización de las Variables:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA	VALOR
Calidad de atención	Fiabilidad	Equidad en la atención. Interés en la resolución de problemas. Servicio en orden de llegada. Entrega de resultados en fecha establecido.	Ordinal	Alto (82 - 110) Medio (52 - 81) Baja (22 - 51)
	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera. Atención rápida. Disposición a ayudar. Resolución de problemas		
	Seguridad	Privacidad del paciente. Procedimiento completo y minucioso. Aclaración de dudas. Confianza.		
	Empatía	Amabilidad, Interés en la atención. Atención individualizada. Comprensión de la explicación brindada. Comprensión de las preocupaciones y dudas.		
	Elementos tangibles	Equipamiento moderno. Instalaciones visualmente limpias y cómodas. Apariencia pulcra y organizada. Disponibilidad de equipos y materiales.		
Satisfacción	Confiabilidad	Responsabilidad del estudiante de Odontología. Seguridad, claridad en el diagnóstico. Centro Odontológico inspira confianza. Comodidad en la atención, carisma.	Ordinal	

	<i>Validez</i>	Atención adecuada. Disponibilidad de materiales e insumos adecuados. Tiempo de espera. satisfacción de la atención. Explicación del tratamiento a realizar. Percepción de la atención. Eficiencia en el trabajo.		Alta (73 – 100) Media (47 – 72) Baja (20 – 46)
	<i>Lealtad</i>	Asistencia a las citas, participación de las actividades. Respeto. Límites en la atención dental. Motivación por la atención dental.		

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

Según el tipo de investigación:

Tipo Aplicado: es te tipo de investigación buscó generar conocimiento que sea aplicada en determinado de tiempo para ser aprovechado por la sociedad. Así mismo buscó generar nuevos conocimientos y utilizó recursos de la investigación básica, el cual finalmente repercutió en mejorar la vida de una comunidad o la productividad de un bien.⁴³

Nivel Correlacional: buscó la relación que pueda existir entre variables, conceptos en un determinado contexto. Generalmente buscó el grado en que se asocian dos variables, pero también pueden vincular en el estudio más de tres variables.⁴⁴

Diseño no experimental: ya que se realizó sin manipular premeditadamente las variables independientes; basándose en conceptos, sucesos, variables o contextos que ya pasaron o se dieron sin una intervención directa del investigador”.⁴⁴

Según la recolección de la información fue transversal puesto que la recolección de la información se realizó en un solo momento establecido.

4.2. Diseño muestral

4.2.1. Población

La muestra incluyó a 150 pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

4.2.2. Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Pacientes que acuden a la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa.
- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes que acuden a la consulta odontológica de ambos sexos

Criterios de exclusión:

- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes con discapacidad cognitiva.
- Pacientes con mal estado de salud mental.
- Pacientes que no firmen el consentimiento informado.

4.2.3. Muestra

La unidad de análisis fueron los pacientes que se atendieron Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021 y para encontrar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para estudio descriptivo

$$\frac{k^2 N p q}{e^2 (N - 1) + k^2 p q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra (x)

N= Tamaño de la población (150)

k= Valor estándar a un nivel de confianza (1.96)

e= error de muestreo de 5% (0.05)

p= 50% = 0.5

q=(1-p) = (1-0.5) =0.5

PQ= proporción de individuos con características de estudio. (0.25)

$$\text{Muestra} = \frac{1.96^2 \times 150 \times 0.25}{0.05^2 \times (150-1) + 1.96^2 \times 0.25}$$

$$3.8416 \times 37.5$$

$$\text{Muestra=} \frac{0.0025 \times (149) + 3.8416 \times 0.25}{144.06}$$

$$\text{Muestra=} \frac{0.3725 + 0.9604}{144.06}$$

$$\text{Muestra=} \frac{1.3329}{108.08}$$

$$\text{Muestra=} 108.08$$

Desarrollando la fórmula se obtiene 108.08 y teniendo en cuenta los criterios de exclusión la muestra quedó conformada por 109 pacientes que se atendieron en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

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

4.3.1. Técnicas de recolección de datos

Se empleó la técnica de la encuesta, el cual se define como “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características”.⁴⁵

Los procedimientos para la recolección de datos fueron:

Coordinación:

Se realizó un oficio al gerente general de la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata a fin de obtener la autorización respectiva.

Obteniendo la autorización del gerente general de la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata se coordinó las fechas y horarios para su conocimiento y consentimiento con el fin de aplicar el instrumento y así iniciar con la recolección de datos.

Ejecución:

Después, se procedió a obtener la información asegurando que los datos que nos brinde hayan sido confidenciales sobre todo el respeto a su opinión, esto se vio reflejado y plasmado en la firma del consentimiento informado. Obtenidos los datos de los cuestionarios se registraron para ser tabulados en una base de datos. Es importante precisar que el instrumento midió en un primer momento las expectativas del paciente con respecto a los servicios de salud y al tratamiento que espera recibir, en un segundo momento fue entrevistado donde se le brindara la segunda parte del instrumento para medir como percibió la atención odontológica recibida.

Para realizar el procesamiento de los datos obtenidos, se ordenó y clasificó la información que se obtuvo de cada variable, eliminando los datos que no estuvieran claros.

4.3.2. Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

a.- Instrumento de recolección de datos

La recolección de información se efectuó empleando un cuestionario elaborado con el fin de recoger información relacionada a la calidad de atención y satisfacción.

El instrumento empleado fue elaborado en tres partes estructuradas donde la primera estuvo conformada por los datos generales como edad, sexo y grado de instrucción; luego se utilizaron 02 cuestionarios, el primero midió la calidad de atención el cuál fue una encuesta basado en el modelo SERVPERF modificado y validado por expertos, para uso en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, el cual incluye 22 preguntas. Esta encuesta SERVPERF presentó como media la escala de Likert (1-5) y es una variable cualitativa ordinal; el segundo midió el nivel de satisfacción adaptado de la Tesis de Ramírez y Álvarez y constó de 20

preguntas cerradas correspondiente a las dimensiones según el cuadro de operacionalización.

En la encuesta SERVPERF de calidad de atención de la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata se evaluó las dimensiones:

Dimensión de fiabilidad: 5 preguntas.

Dimensión de capacidad de respuesta: 4 preguntas.

Dimensión seguridad: 4 preguntas.

Dimensión empatía: 5 preguntas.

Dimensión elementos tangibles: 4 preguntas.

Estas preguntas fueron valoradas con una escala tipo Likert la cual presenta 5 niveles que da como resultado una calificación acumulada el cual indica la calidad general del servicio de la Clínica Dental; midió el puntaje o calificación acumulado para cada dimensión:

Dimensión de fiabilidad:

Alta (19 - 25) Media (12 - 18) Baja (5 - 11)

Dimensión de capacidad de respuesta:

Alta (15 - 20) Media (10 - 14) Baja (4 - 9)

Dimensión seguridad:

Alta (15 - 20) Media (10 - 14) Baja (4 - 9)

Dimensión empatía:

Alta (19 - 25) Media (12 - 18) Baja (5 - 11)

Dimensión elementos tangibles:

Alta (15 - 20) Media (10 - 14) Baja (4 - 9)

Calidad de atención de manera general de la siguiente manera:

Alta (82 - 110) Media (52 - 81) Baja (22 - 51)

Sobre el nivel de satisfacción de los pacientes de la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata.

Confiabilidad: 8 preguntas.

Validez: 7 preguntas.

Lealtad: 5 preguntas.

Este instrumento evaluó el nivel de satisfacción de manera general de la siguiente manera:

Alta (73 - 100) Media (47 - 72) Baja (20 - 46)

b.- Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Validez: Respecto a la validación del instrumento, se tuvo en consideración sobre todo el nivel en el que el instrumento midió las variables, dicho instrumento fue valorado por 03 profesionales expertos en el tema.

Obteniendo como promedio de valoración final 93.5 puntos; que equivale a una validez aceptable.

4.4 Técnicas estadísticas utilizadas para el procesamiento de la información

Para realizar el procesamiento de los datos obtenidos, se ordenó y clasificó la información que se obtuvo de cada variable, eliminando los datos que no estuvieran claros.

Posteriormente se elaboró en el formato excel la base de datos con la información la cual se codificó y se realizó la tabulación respectiva. Se utilizó el sistema estadístico IBM SPSS versión 23.

Se realizaron los métodos de la estadística tipo descriptiva en la cual se realizaron las medidas, así como la dispersión en los datos de manera numérica, así como frecuencias que son de manera relativa y absoluta las cuales estuvieron representadas con sus gráficos y sus tablas.

En cuanto a la relación de las variables se utilizó la prueba no paramétrica de rho de Spearman.

4.5 Aspectos éticos

El presente estudio se acogió a las normas éticas básicas, por lo que la información recogida los pacientes atendidos en la Clínica Dental, se manejó exclusivamente para el desarrollo de la investigación, que fue de carácter confidencial.

Por las características de estudio se elaboró un consentimiento informado para los padres de familia que participaron de la investigación, informándoles de forma clara y precisa acerca de los objetivos de la investigación y la información que se recolectó, a fin de tener presente en todo momento de la investigación los principios bioéticos.

CAPÍTULO V
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

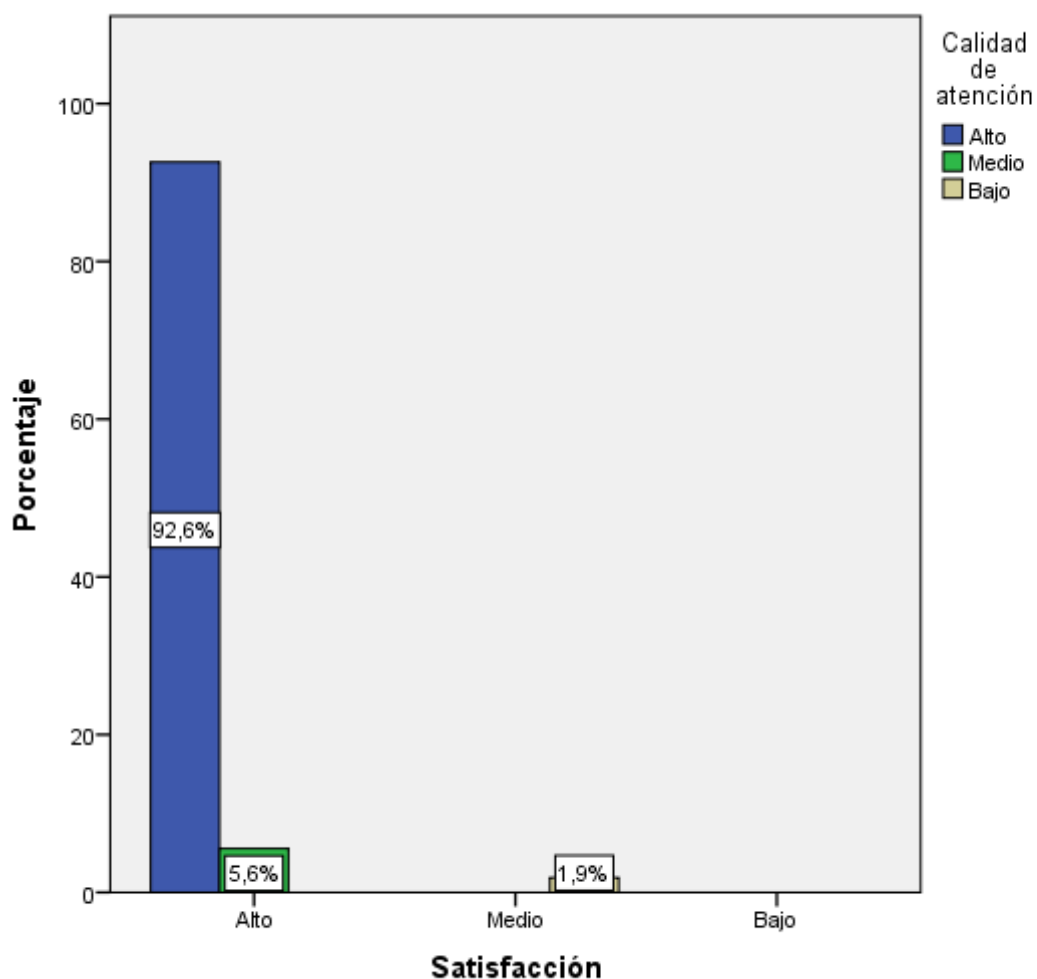
5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia y gráficos

Tabla 1. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

		Satisfacción		Total	Valor <i>p</i>	<i>Rho</i> de spearman
		Alto	Medio			
Calidad de atención	Alto	100	0	100	0,000	0,514
		92.6%	0.0%	92.6%		
	Medio	6	0	6		
		5.6%	0.0%	5.6%		
	Bajo	0	2	2		
		0.0%	1.9%	1.9%		
Total		106	2	108		
		98.1%	1.9%	100.0%		

Fuente: propia.

Gráfico 1. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.



Se observa que 106 pacientes (98.1%) tuvieron satisfacción alto de los cuales 100 (92.6%) tuvieron calidad de nivel alto y 6 (5.6%) calidad de nivel medio y sólo 2 pacientes (1.9%) presentaron satisfacción medio y calidad bajo.

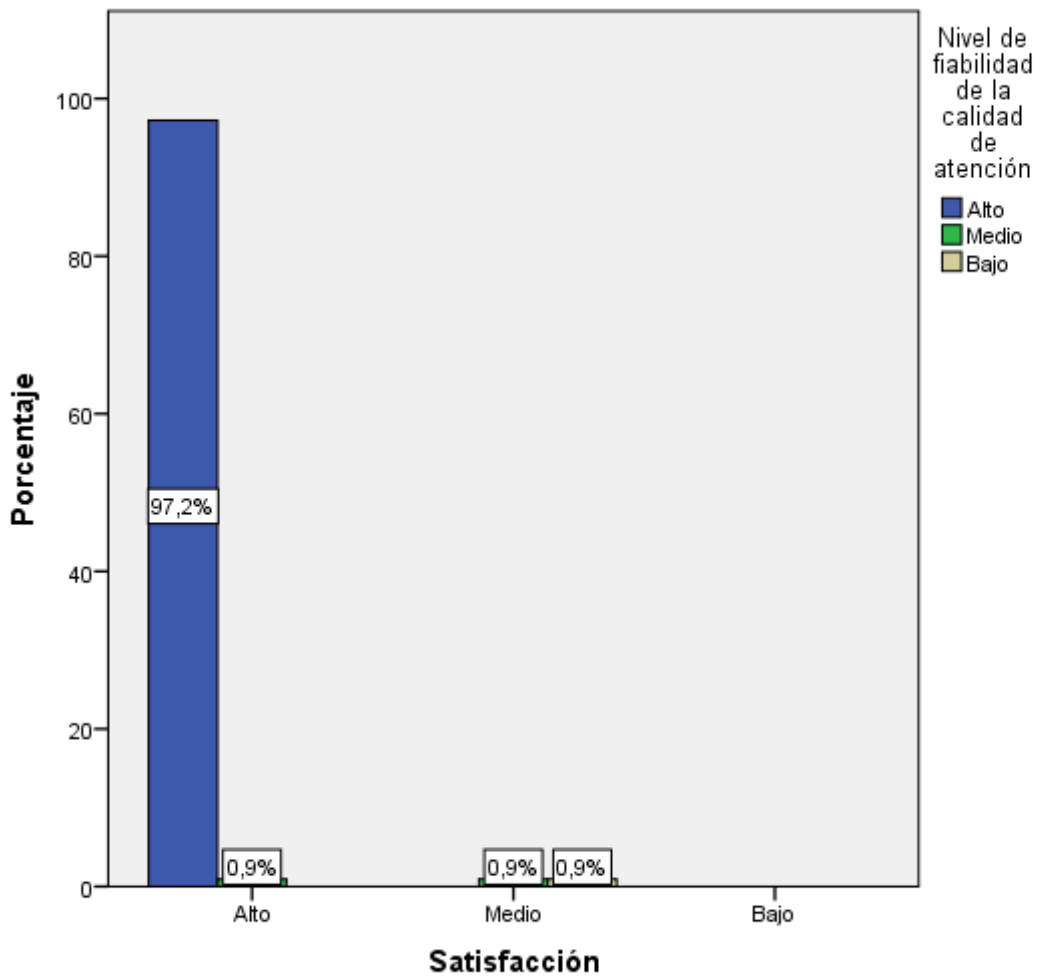
Así mismo, se observó que el valor p (0,000) acepta la relación de las variables y el valor de rho de spearman (0,514) manifiesta una correlación positiva moderada entre las variables.

Tabla 2. Nivel de fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

		Satisfacción		Total	Valor <i>p</i>	<i>Rho</i> de spearman
		Alto	Medio			
Fiabilidad de la calidad de atención	Alto	105	0	105	0,000	0,816
		97.2%	0.0%	97.2%		
	Medio	1	1	2		
		0.9%	0.9%	1.9%		
	Bajo	0	1	1		
		0.0%	0.9%	0.9%		
Total		106	2	108		
		98.1%	1.9%	100.0%		

Fuente: propia.

Gráfico 2. Nivel de fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.



Se observa que 106 pacientes (98.1%) tuvieron satisfacción nivel alto de los cuales 105 (97,2%) tuvieron nivel de fiabilidad alto y 1 paciente (0,9%) fiabilidad de nivel medio y sólo 2 pacientes (1.9%) presentaron satisfacción medio de ellos 1 paciente fiabilidad alto y otra fiabilidad bajo.

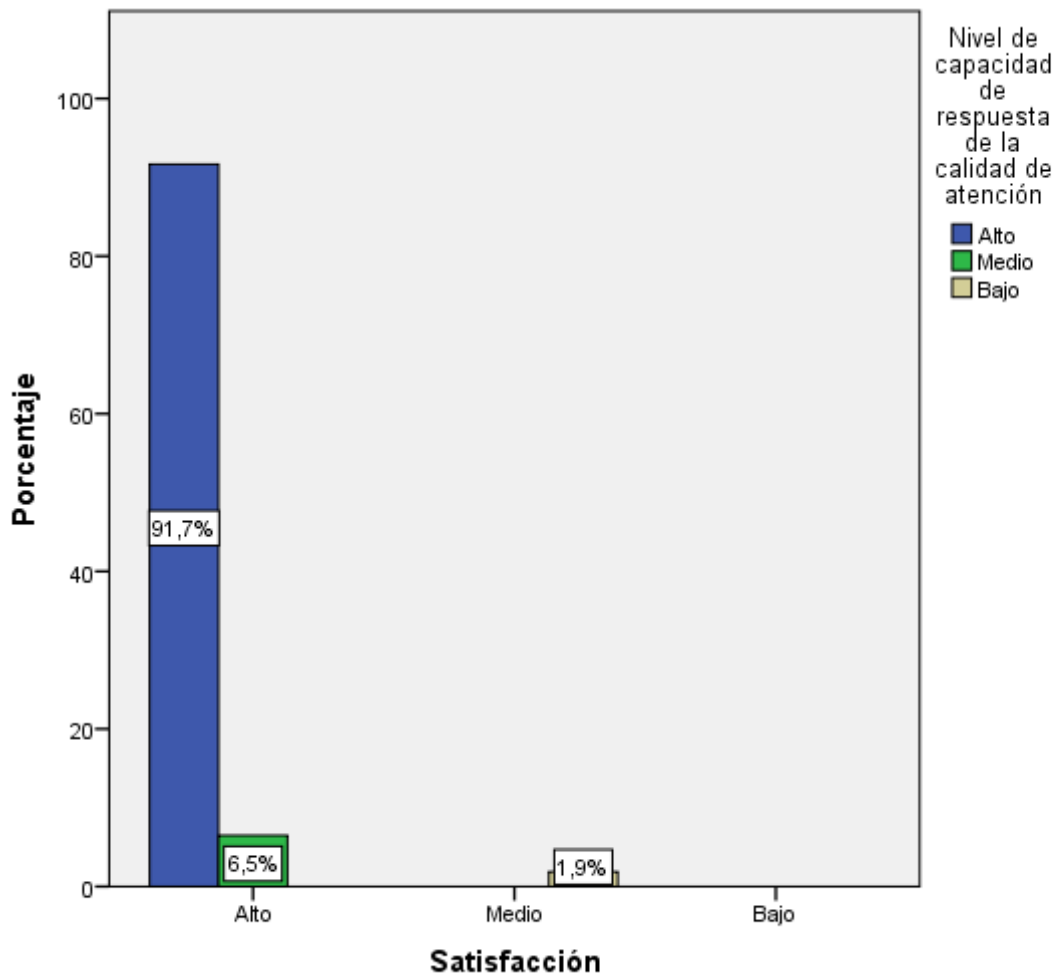
Así mismo, se observó que el valor p (0,000) acepta la relación de las variables y el valor de rho de spearman (0,816) manifiesta una correlación positiva alta entre las variables.

Tabla 3. Nivel de capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

		Satisfacción		Total	Valor <i>p</i>	<i>Rho</i> de spearman
		Alto	Medio			
Capacidad de respuesta de la calidad de atención	Alto	99	0	99	0,000	0,487
		91,7%	0.0%	91,7%		
	Medio	7	0	7		
		6,5%	0.0%	6,5%		
	Bajo	0	2	2		
		0,0%	1,9%	1,9%		
Total		106	2	108		
		98,1%	1,9%	100,0%		

Fuente: Propia.

Gráfico 3. Nivel de capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.



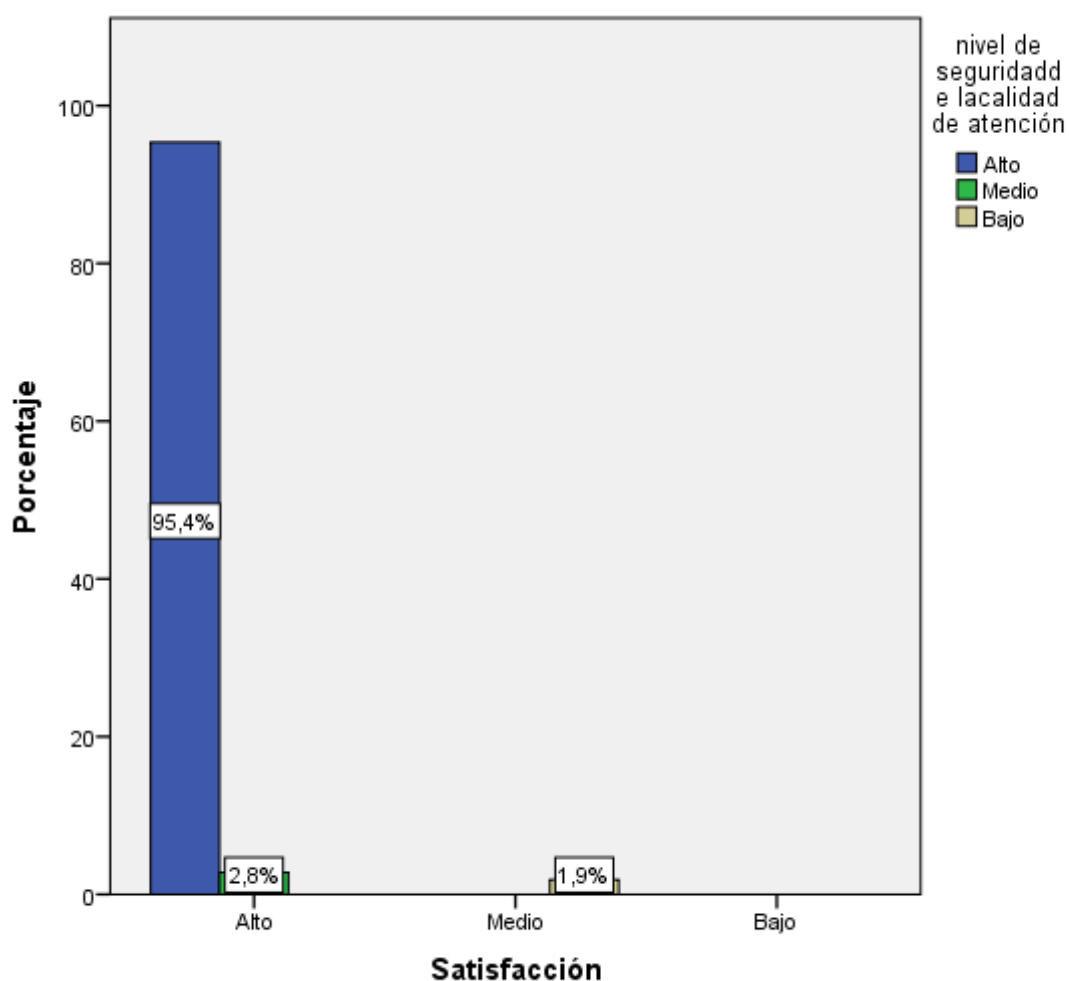
Se observa que 106 pacientes (98.1%) tuvieron satisfacción nivel alto de los cuales 99 pacientes (91,7%) presentaron nivel de capacidad de respuesta alto y 7 pacientes (6,5%) capacidad de respuesta de nivel medio y sólo 2 pacientes (1.9%) presentaron satisfacción medio y capacidad de respuesta bajo. Así mismo, se observó que el valor p (0,000) acepta la relación de las variables y el valor de rho de spearman (0,487) manifiesta una correlación positiva moderada entre las variables.

Tabla 4. Nivel de seguridad de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

		Satisfacción		Total	Valor <i>p</i>	<i>Rho</i> de spearman
		Alto	Medio			
Nivel de seguridad de la calidad de atención	Alto	103	0	103	0,000	0,641
		95,4%	0.0%	95,4%		
	Medio	3	0	3		
		2,8%	0.0%	2,8%		
	Bajo	0	2	2		
		0,0%	1,9%	1,9%		
Total		106	2	108		
		98,1%	1,9%	100,0%		

Fuente: Propia.

Gráfico 4. Nivel de seguridad de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.



Se observa que 106 pacientes (98.1%) tuvieron satisfacción nivel alto de los cuales 103 pacientes (95,4%) presentaron nivel de seguridad alto y 3 pacientes (2,8%) seguridad de nivel medio y sólo 2 pacientes (1.9%) presentaron satisfacción medio y seguridad de nivel bajo.

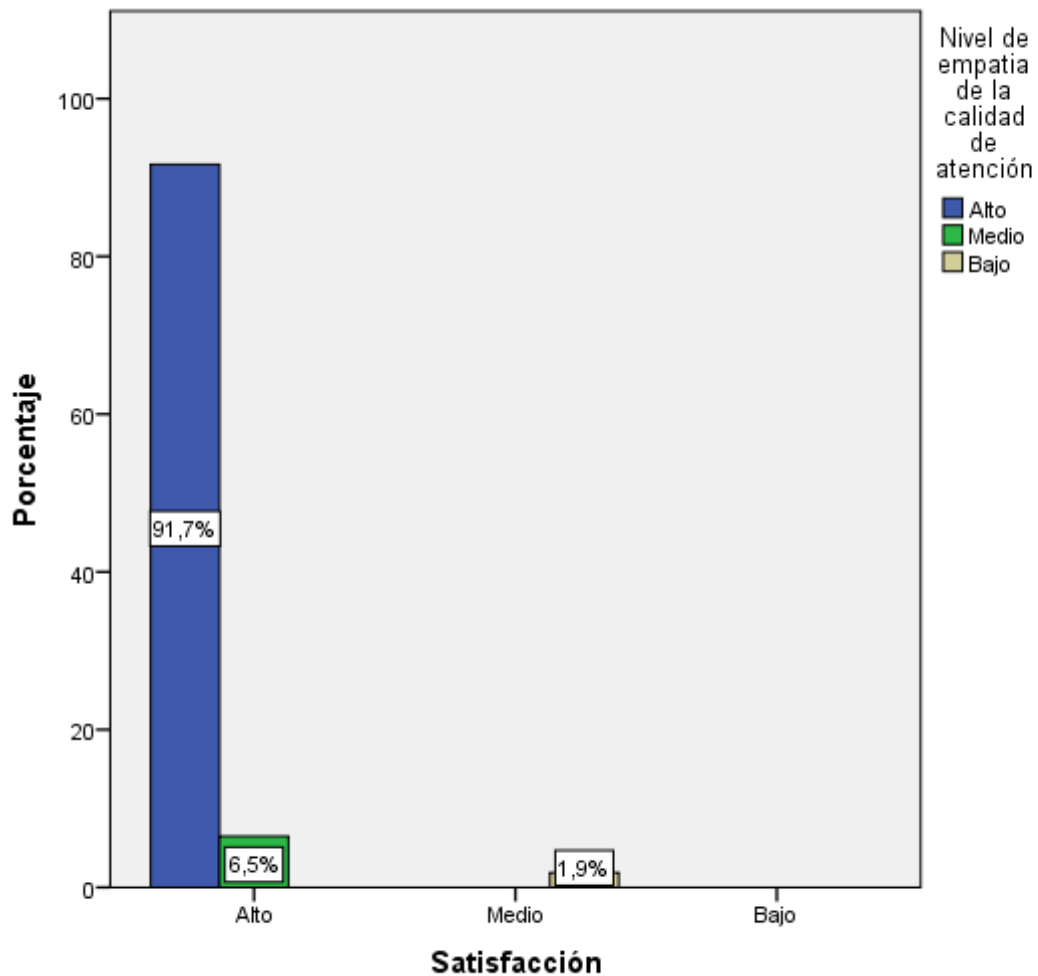
Así mismo, se observó que el valor p (0,000) acepta la relación de las variables y el valor de rho de spearman (0,641) manifiesta una correlación positiva moderada entre las variables.

Tabla 5. Nivel de empatía de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

		Satisfacción		Total	Valor p	Rho de spearman
		Alto	Medio			
Nivel de empatía de la calidad de atención	Alto	99	0	99	0,000	0,487
		91,7%	0.0%	91,7%		
	Medio	7	0	7		
		6,5%	0.0%	6,5%		
	Bajo	0	2	2		
		0,0%	1,9%	1,9%		
Total		106	2	108		
		98,1%	1,9%	100,0%		

Fuente: Propia.

Gráfico 5. Nivel de empatía de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.



Se observa que 106 pacientes (98.1%) tuvieron satisfacción nivel alto de los cuales 99 pacientes (91,7%) presentaron nivel de empatía alto y 7 pacientes (6,5%) empatía de nivel medio y sólo 2 pacientes (1.9%) presentaron satisfacción medio y empatía de nivel bajo.

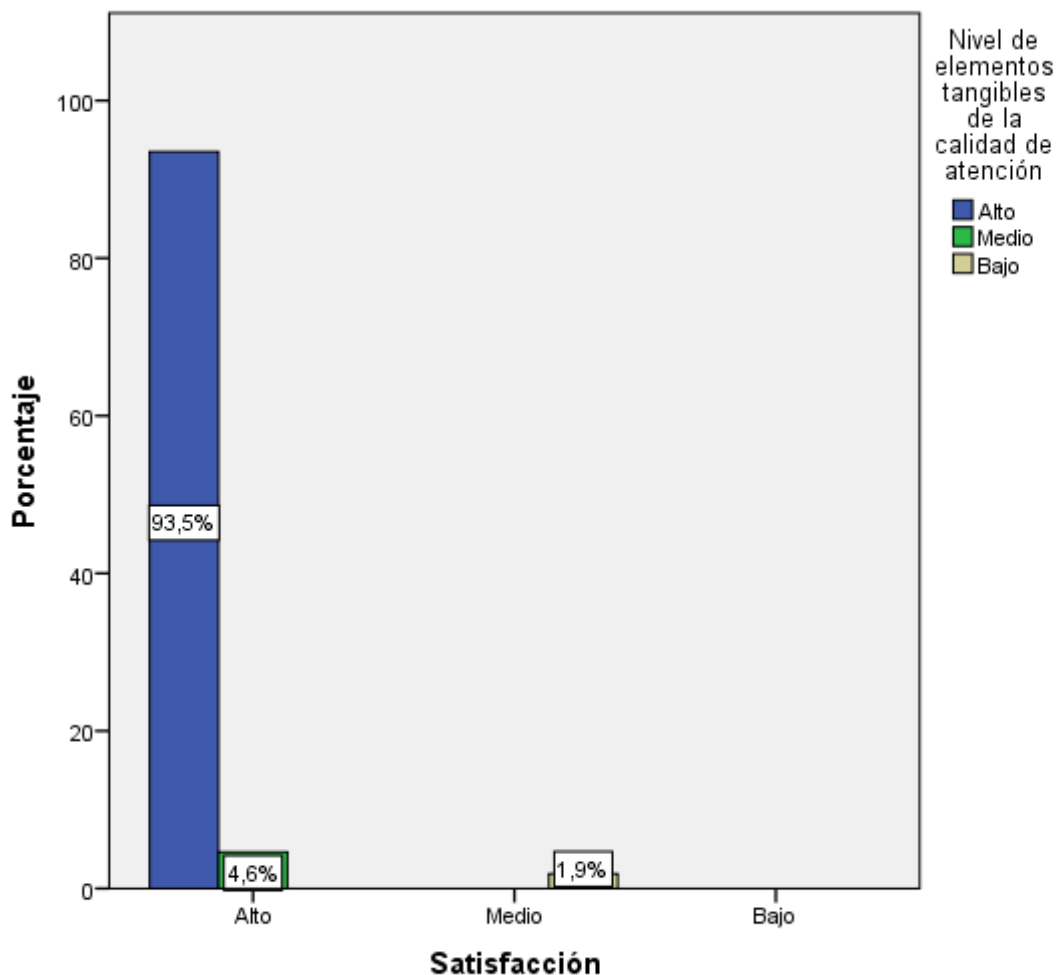
Así mismo, se observó que el valor p (0,000) acepta la relación de las variables y el valor de rho de spearman (0,487) manifiesta una correlación positiva moderada entre las variables.

Tabla 6. Nivel de elementos tangibles de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

		Satisfacción		Total	Valor <i>p</i>	<i>Rho</i> de spearman
		Alto	Medio			
Nivel de elementos tangibles de la calidad de atención	Alto	101	0	101	0,000	0,547
		93,5%	0.0%	93,5%		
	Medio	5	0	5		
		4,6%	0.0%	4,6%		
	Bajo	0	2	2		
		0,0%	1,9%	1,9%		
Total		106	2	108		
		98,1%	1,9%	100,0%		

Fuente: Propia.

Gráfico 6. Nivel de elementos tangibles de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.



Se observa que 106 pacientes (98.1%) tuvieron satisfacción nivel alto de los cuales 101 pacientes (93,5%) presentaron nivel de elementos tangibles alto y 5 pacientes (4,6%) elementos tangibles de nivel medio y sólo 2 pacientes (1.9%) presentaron satisfacción medio y elementos tangibles de nivel bajo.

Así mismo, se observó que el valor p (0,000) acepta la relación de las variables y que valor de rho de spearman (0,547) manifiesta una correlación positiva moderada entre las variables.

5.2 Discusión de resultados

Este estudio buscó establecer la relación que existe entre la calidad de atención de y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021 empleando el instrumento SERVPERF en donde se encontró que la gran mayoría de los pacientes atendidos presentaron un nivel alto de satisfacción y a la vez un nivel de calidad alto verificando una relación positiva alta entre las variables, resultados que son similares a los encontrados por Pardave S, Vásquez T. en el 2020 donde sus resultados se pudo observar que hay una relación significativa según las estadísticas entre la calidad sobre la atención que fue percibida por el paciente y el ingreso del salario mensual ($p < 0,05$). Así mismo, se observó que los pacientes llegaron a percibir que la calidad de atención fue demasiada buena respecto a los otros determinantes como los factores tangibles, fiables, la capacidad de ofrecer una solución y la empatía y Brake B. en el 2019 quien encontró que ambas variables se relacionan significativamente según las estadísticas encontradas en la prueba de hipótesis obteniendo un valor $p = 0,00$, indicando que el grado calidad en la atención y la satisfacción de la misma se relaciona en los pacientes que acuden al HNHU y siendo diferente al estudio de Gelponi S, González F. en el 2016 demostró que no existe un relación establecida entre las variables.

La importancia de estudiar la relación de la satisfacción y la calidad de atención ha sido de interés ya que este puede conllevar a desarrollar mejores estrategias para brindar una mejor atención en los procedimientos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata.

De acuerdo al objetivo general de este estudio, se encontró que 106 pacientes (98.1%) tuvieron satisfacción alto de los cuales 100 (92.6%) tuvieron calidad de nivel alto, resultados coincidentes con los de Brake B. en el 2019 quien se observó que los sujetos presentaron un grado de satisfacción alto al igual que el grado de la calidad siendo el 94% y el 93% respectivamente.

Evaluando las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes, en esta investigación se observó que 106 pacientes (98.1%) tuvieron satisfacción nivel alto de los cuales 105 (97,2%) tuvieron nivel de fiabilidad; 99

(91,7%) presentaron nivel de capacidad de respuesta alto; 103 (95,4%) presentaron nivel de seguridad alto; 99 (91,7%) presentaron nivel de empatía alto y 101 (93,5%) presentaron nivel de elementos tangibles alto; estos resultados concuerdan con los resultados que observaron por Mayorga J. en el 2018 en sus resultados la gran mayoría de los sujetos entrevistados manifiestan que están satisfechos con la consulta y los servicios brindados.

Lora-Salgado, I. en el 2016 encontró que la satisfacción del usuario es alta, pero es importante realizar un seguimiento para la verificación en el tiempo de la satisfacción del usuario sobre todo cuando hay incomodidad con el recurso humano.

Queda abierta la posibilidad de ampliar y profundizar cada una de las variables en investigaciones futuras, tomando conciencia de la importancia que la satisfacción del usuario es producto de la percepción de la calidad percibida en los tratamientos de la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

CONCLUSIONES

Existe relación positiva moderada entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

Existe relación significativa positiva alta entre fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

Existe relación significativa positiva moderada entre capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

Existe relación significativa positiva moderada entre la seguridad de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

Existe relación significativa positiva moderada entre empatía de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

Existe relación significativa positiva moderada entre los elementos tangibles de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

RECOMENDACIONES

Realizar seguimientos constantemente sobre la calidad de servicio de la Clínica Dental Míster Dentis que permitirá averiguar la satisfacción de los pacientes y familiares asistentes.

Realizar capacitaciones al personal odontólogo de la Clínica Dental para poder mantener su capacidad de respuesta y brindarles seguridad a los pacientes.

Se recomienda que todos los servicios de la Clínica Dental evidencien un alto grado de confiabilidad.

Conservar en buen estado la infraestructura y equipamientos de los ambientes de la Clínica Dental.

FUENTES DE INFORMACION

1. OMS. Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Versión 1.1. informe técnico definitivo.WHO/IER/PSP/2010.2 [Consultado el 15 de enero del 2021] Disponible en: http://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf
2. Organizacion Mundial de la Salud. Centro de prensa, Salud y derechos humanos. [Internet].; 2015 [Consultado el 15 de enero del 2020. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>.
3. Cabello E. Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2010
4. Instituto Nacional de estadística e informática. Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del Aseguramiento Universal en Salud; [Internet]. Lima: Biblioteca nacional del Perú; 2014. [Consultado el 15 de enero del 2021]. URL disponible en: https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/.
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 [Internet]. Lima: INEI; 2017 [Consultado el 15 de enero del 2021]. Disponible en: http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf.
6. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2012;29(4):483-9.
7. Seclén - Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. An Fac Med. 2005;66(2):127-141.
8. Espejo D. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la

provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. [Tesis]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018.

9. Coyago J. Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la clínica integral de la facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014. [Tesis de titulación]. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2014.
10. Mayorga J. Análisis de la percepción de calidad de atención odontológica del EBAS La Virgen de Sarapiquí. [Tesis de maestría]. San José: Instituto Centroamericano de Administración Pública ICAP; 2018. Disponible en: <http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2018/Mayorga%20Johnson,%20Jocania.pdf>.
11. Gelponi S, González F. Determinación de la calidad de servicio en la Clínica odontológica UNAB Viña del Mar, Chile. [Tesis de titulación]. Viña del Mar: Universidad Andrés Bello; 2016. Disponible en: http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/3779/a118941_Gelponi_S_Determinacion_de_la_calidad_de_2016_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
12. Lora-Salgado IM, Tirado-Amador LR, Montoya-Mendoza JL, Simancas-Pallares MÁ. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol. 2016; 12(23):31-40. doi: 10.16925/od.v12i23.1378.
13. Pardave S, Vásquez T. Calidad de atención en el servicio de odontología en pacientes del Centro Universitario de Salud de una Universidad Privada de Lima durante el 2019. [Tesis de titulación]. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2019. Disponible en: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651635/Pardave_PS.pdf?sequence=10&isAllowed=y
14. Brake B. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del hospital Nacional Hipólito Unanue – 2019. [Tesis de titulación]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2019.
15. Sarco N. Calidad percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert

- Wiener, Lima-Perú, 2012. [Tesis de titulación]. Lima. Universidad Privada Norbert Wiener; 2013.
16. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana. 2006.
 17. Bernuy L. Calidad de la atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis de titulación]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2005.
 18. Carrillo T., Romero U. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la corporación Merideña de salud en el Municipio Libertador del estado Mérida. Acta Odontológica Venezolana. 2007;45(2):1-9.
 19. Tintaya Z. Factores sociodemográficos que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016. [Tesis de titulación]. Puno. Universidad Nacional del Altiplano; 2017.
 20. Barrancos M. Operatoria dental, Integración clínica. Buenos Aires: Panamericana. 2011.
 21. Fernández V., Lobos C. Calidad del servicio de salud basado en intangibles, en pacientes sin discapacidad y discapacitados, CESFAM Hualqui. 2014.
 22. Rodríguez V. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM. [Tesis de Maestría]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.
 23. Borre Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Ciencia y enfermería.2014; 20(3): 81-94.
 24. Política nacional de calidad en salud: Documento técnico (R.M. N°727-2009/Minsa) / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud -- Lima: Ministerio de Salud, 2009.
 25. Moreno E, et al. Calidad en la atención primaria. Aporte metodológico para su evaluación.<http://www.fundacionaequus.com.ar/biblioteca/elsamorenocalidadatenci%C3%B3n.pdf>.
 26. Losada M, Rodríguez A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuadernos de Administración,

237 - 258. [Internet]. 2007. [consultado el 18 de enero de 2021]. Disponible en:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012035922007000200011&script=sci_abstract&tlng=es.

27. Agencia de evaluación y calidad. Encuesta de satisfacción con los servicios y productos AEVAL. Ministerio de Hacienda y Administración Públicas, España. [Internet] 2013. [consultado el 18 de enero de 2021]. Disponible en: http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/agencia/Encuesta_satisfaccion_2012.pdf.
28. Galván H, Moctezuma J, Dolci G, López D. De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. Revista CONAMED, 17(4), 172 - 175. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4175520>.
29. Martínez M. Atención al cliente. Madrid: Ediciones Paraninfo; 2014.
30. Malagón G, Gálan R, Pontón G. Garantía de calidad en salud (2a. ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Médica Panamericana; 2006.
31. Araya V, Bustos A, Castillo A, Oliva P, Araya G. Determinación de la calidad del servicio odontológico de un centro de salud pública basado en intangibles. Talcahuano. Chile. Int. J. Odontostomat., 6(3):349-354,2012.
32. Portacio A, Simancas A, Franco K, Caballero A. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Duazary Rev Int Cienc Salud. 2009;6(2):95-101.
33. Torres-González GC, León-Manco RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev Estomatológica Hered. 2015;25(2):122.
34. López A. et al. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario "dental satisfaction questionnaire" [Internet] [Tesis doctoral]. Valencia: Universidad de Valencia; 2012 [Consultado el 25 de abril de 2017]. Disponible en: <http://roderic.uv.es/handle/10550/24925>.
35. Sandoval B, Edinson W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo, 2014.

- [Tesis de titulación]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/320>.
36. Fernández, O. Gestión de Calidad en Servicios Odontológicos. Buenos Aires, República Argentina: Editorial Panamericana; 2008.
 37. Cruz Y. Una modalidad de servicios públicos odontológicos. República de Costa Rica.; 2002.
 38. Raymond P. Odontología integral en el niño, examen, diagnóstico y plan de tratamiento. República de Costa Rica. Edición. Universidad de Costa Rica Facultad de Odontología. MINSA. Manual de Aislamiento Hospitalario Lima – Perú. 2010:18-20.
 39. Millones, P. Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. [Tesis de titulación]. Piura: Universidad de Piura. 2010. Disponible en: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf.
 40. Real Academia Española. Calidad. Madrid: Real Academia Española; 2017. (Citado el 27 de agosto de 2018) Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=6nVpk-8P|6nXVL1Z>.
 41. Barrancos M. Operatoria dental, Integración clínica. Buenos Aires: Panamericana. 2011.
 42. Chakraborty R., Majumdar A. Measuring consumer satisfaction in health care sector: the applicability of servqual. Researchers World. 2011; 2(4): 149-160.
 43. Lozada J, Investigación Aplicada: Definición, Propiedad intelectual e industria. CIENCIAMÉRICA.3; 2014.
 44. Hernández R; et al. Metodología de la Investigación. 6ª. ed. McGraw-Hill. México, D.F., 2014.
 45. García M. La encuesta. En: Casas J, Repullo J, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Aten Primaria, 1993; 31 (8): 527 – 38. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>.

ANEXOS

Anexo 01: Autorización para el desarrollo de la investigación



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

CONSTANCIA

Se hace constar que la Bachiller de la Escuela Académica de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, Srta. ANA GRACIELA ARESTEGUI JARES con código de matrícula 2008169054, con documento de identidad N° 46039949, realizó la recolección de datos mediante un cuestionario de su tesis titulada "CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA DENTAL MISTER DENTIS, PAUCAPARTA, AREQUIPA, 2021 durante los meses de junio y julio del presente año.

La presente se extiende a petición del interesado para los fines que el estime.

Atentamente

Centro de Especialidades Odontológicas
Mister Dentist S.A.S.
C.D. William Mamani Alarcón
GERENTE GENERAL
C.O. 33706

Anexo 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha: _____

Mediante el presente documento, yo:
identificado (a) con DNI N°, manifiesto que he sido informado (a)
por Ana Cristina Aréstegui Járes de la Escuela Profesional de Estomatología, de la
Universidad alas Peruanas, sobre el objetivo del estudio "Calidad de atención y de
satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata,
Arequipa, 2021" y además me ha informado sobre la importancia de la veracidad de
mis respuestas. Así mismo me ha informado que cualquier imagen obtenida se hará
protegiendo mi identidad; sobre el manejo de la información obtenida con un
carácter de confidencialidad y sin uso para otro propósito fuera de este estudio sin
mi consentimiento expreso, así como de la posibilidad que tengo para revocar la
participación cuando así lo decida.

Ante lo explicado, mi persona, de manera consciente y voluntaria, a continuación,
firmo en señal de aceptación y conformidad.

Firma: _____

Investigador

N° de DNI: _____

Anexo 03

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

	para contestar sus dudas o preguntas					
13	El cirujano dentista que le atendió le inspiró confianza.					
	EMPATÍA	1	2	3	4	5
14	El cirujano dentista que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia					
15	El cirujano dentista que le atendió mostro interés por su atención.					
16	Se realizó un seguimiento individualizado, por parte del cirujano dentista.					
17	Usted comprendió la explicación brindada por el cirujano dentista sobre el procedimiento que se va a realizar					
18	El cirujano dentista mostró comprensión de la preocupación y dudas durante su atención.					
	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
19	La clínica dental tiene equipos modernos.					
20	La clínica dental y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad.					
21	El cirujano dentista estaba bien presentados y organizados.					
22	La clínica dental contó con equipos disponibles y materiales para su atención					

ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

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

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente

SATISFACCION DEL USUARIO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el cirujano dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El cirujano dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El cirujano dentista fue claro con el diagnóstico					
4	La clínica dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	Se siente cómodo cuando lo atiende el cirujano dentista					
6	El cirujano dentista muestra un cuidado especial cuando lo examina al paciente					
7	El cirujano dentista es carismático y usted se siente acogido con la atención					
8	El cirujano dentista toma su tiempo para explicar el procedimiento a seguir en el tratamiento.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el cirujano dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio odontológico cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Usted percibió que el tiempo en la sala de espera fue muy largo					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el cirujano dentista					
13	El cirujano dentista le suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					

15	El cirujano dentista es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted, cumple con acudir a sus citas					
17	Usted, participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud					
18	Usted, trata con respeto al cirujano dentista					
19	Usted, comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted, se encuentra motivado por la atención recibida					

ANEXO 04: FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

Ficha de experto N° 1

UNIVERSIDAD ALAS PERUAMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA
INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE MEDICION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: CHRISTIAN ESTEBAN GÓMEZ CARRIÓN
 - 1.2 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NORBERT WIENER
 - 1.3 INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
 - 1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO: ANA CRISTINA ARESTEGUI JARES
- II. ASPECTOS DE VALIDACION**

CRITERIOS	INDICACIONES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE					ACEPTABLE					
		45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.												X				
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.													X			
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado los objetivos y las necesidades reales de la investigación													X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico.																X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuada 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 indicadoras 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


X

III. OPCIÓN DE APLICABILIDAD
a.- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

b.- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

97

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN


 Dr. Christian E. Gómez Carrión
 C.O.P. 21280
 REHABILITACION ORAL

Ficha de experto N°2

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA
INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE MEDICION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: MARYA GRACIELA BARZOLA LOAYZA
- 1.2 INSTITUCION DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NORBERT WIENER
- 1.3 INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACION: FICHA DE RECOLECCION DE DATOS
- 1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO: ANA CRISTINA ARESTEGUI JARES

II. ASPECTOS DE VALIDACION

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

III. OPCION DE APLICABILIDAD

a.- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

X

b.- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACION

90


 Dra. Esp. Marya Graciela Barzola Loayza
 ...Firma...
 C.O.P. 21782
 ODONTOPEDIATRA

FIRMA DEL EXPERTO

FECHA: 22/08/21

DNI: 41935087

Ficha de experto N°3

UNIVERSIDAD ALAS PERUANA S
 ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA
 INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE MEDICION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: CINTIA HERNANDEZ VERGARA
- 1.2 INSTITUCION DONDE LABORA: UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA
- 1.3 INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
- 1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO: ANA CRISTINA ARESTEGUI JARES

II. ASPECTOS DE VALIDACION

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

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 VALORACIÓN

FECHA: 26/7/21

DNI: 43435406


 Cintia M. Hernández Vergara
 CRUJANO DENTISTA
 C.O.P. 26367

FIRMA DEL EXPERTO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA DENTAL MISTER DENTIS, PAUCARPATA, AREQUIPA, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Principal	Principal	General		
<p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención y de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021?</p> <p>Problemas secundarios</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre la empatía de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021?</p>	<p>Determinar relación que existe entre la calidad de atención y de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Establecer la relación que existe entre la fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.</p> <p>2. Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.</p> <p>3. Establecer la relación que existe entre la seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.</p> <p>4. Establecer la relación que existe entre la empatía de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes</p>	<p>Existen relación entre la calidad de atención y de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>1. Existe relación significativa entre la fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.</p> <p>2. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.</p> <p>3. Existe relación significativa entre la seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.</p> <p>4. Existe relación significativa entre la empatía de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción</p>	<p>Diseño de la investigación</p> <p>Tipo Aplicado: Nivel Correlacional: buscó la relación que pueda existir entre variables, conceptos en un determinado contexto. Generalmente buscó el grado en que se asocian dos variables, pero también pueden vincular en el estudio más de tres variables. Diseño no experimental: ya que se realizó sin manipular premeditadamente las variables independientes; basándose en conceptos, sucesos, variables o contextos que ya pasaron o se dieron sin una intervención directa del investigador". Según la recolección de la información fue transversal puesto que la recolección de la información se realizó en un solo momento establecido.</p> <p>Población</p> <p>La muestra incluyó a 150 pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra quedó conformada por 109 pacientes que se atendieron en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.</p> <p>Técnica</p> <p>Se empleó la técnica de la encuesta, el cual se define como "una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características".</p>

<p>5. ¿Qué relación existe entre el elemento tangible de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021?</p>	<p>atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021. 5. Establecer la relación existe entre el elemento tangible de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021</p>	<p>de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021. 5. Existe relación significativa entre el elemento tangible de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.</p>		<p>Instrumentos La recolección de información se efectuó empleando un cuestionario elaborado, con el fin de recoger información relacionada a la calidad de atención y satisfacción. El instrumento empleado fue elaborado en tres partes estructuradas donde la primera estuvo conformada por los datos generales como edad, sexo y grado de instrucción; luego se utilizaron 02 cuestionarios, el primero midió la calidad de atención el cual fue una encuesta basado en el modelo SERVPERF modificado y validado por expertos, para uso en la Clínica Dental Mister Dentis, Paucarpata, el cual incluye 22 preguntas. Esta encuesta SERVPERF presentó como media la escala de Likert (1-5) y es una variable cualitativa ordinal; el segundo midió el nivel de satisfacción adaptado de la Tesis de Ramírez y Álvarez y constó de 20 preguntas cerradas correspondiente a las dimensiones según el cuadro de operacionalización.</p>
--	--	---	--	---

ANEXO 6: Fotografías





