

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ESTOMATOLOGÍA



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO DENTISTA

**“Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en
Centros de Salud de la Microred La Esperanza - Trujillo”**

Área de Investigación:

Salud Pública Estomatológica

Autor:

Flores Ramos, Jennifer Andrea

Jurado Evaluador:

Presidente: Alvarado Castillo, Glenny Paola

Secretario: Valderrama Agreda, Pol Frank

Vocal: Travezan Moreyra, Miguel Angel

Asesor:

Moreira Chavez, Carlos Salatiel

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9142-3636>

TRUJILLO - PERÚ

2024

Fecha de sustentación: 23/05/24

Jennifer Andrea Flores Ramos

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

4%


PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	pubmed.ncbi.nlm.nih.gov Fuente de Internet	3%
2	scielo.sld.cu Fuente de Internet	2%
3	www.scilit.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%


C.D. Carlos Morera Chávez
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 8084

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Declaración de originalidad


Yo, **Carlos Salatiel Morera Chavez**, docente del Programa de Estudio de Estomatología, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada **“Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza - Trujillo”**, autor **Jennifer Andrea Flores Ramos**, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 10 %. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el martes 21 de mayo de 2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la universidad.

Lugar y fecha: Trujillo, 21 de mayo de 2024

ASESOR

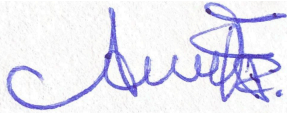
Dr. Morera Chavez, Carlos Salatiel
DNI: 17809986
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9142-3636>
FIRMA:



C.D. Carlos Morera Chávez
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 8084

AUTOR

Flores Ramos, Jennifer Andrea
DNI: 76974097
FIRMA:



DEDICATORIA

A mis padres, a mis hermanas, a mi familia, quienes siempre han creído en mí, alentándome desde siempre y para siempre.

Gracias a todos quienes me acompañaron en este camino, por enseñarme a nunca rendirme y que con su amor y apoyo incondicional hicieron de este gran paso posible.

Este logro es por y para ustedes.

¡Gracias!

AGRADECIMIENTOS

Principalmente a mis padres Oscar y Herlinda, quienes siempre me han brindado su apoyo incondicional y aliento para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos.

A mis hermanas quienes con su cariño, motivación y apoyo me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

Un agradecimiento especial a la Familia Carranza Rodríguez, quienes me sostuvieron de la mano en los momentos más difíciles y me ayudaron a salir adelante.

Todos ustedes crearon la persona que soy ahora, en todos los aspectos de la vida.

Le agradezco a mi asesor, el Dr. Carlos Morera, quien, entre risas y consejos, me motivó a seguir en este prestigioso camino, que, al igual que todos mis maestros, me transmitieron los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí.

Finalmente, pero no menos importante, agradecerles a mis compañeros quienes se han convertido en mis mejores amigos, cómplices y hermanos. Gracias por las horas compartidas, los trabajos realizados y las historias vividas, estarán por siempre en mi memoria, y en mi corazón.

RESUMEN

Objetivo: El objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza – Trujillo en el año 2023.

Material y método: El estudio fue observacional, transversal y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 150 pacientes. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado para determinar la satisfacción del paciente. Se incluyeron pacientes mayores o igual a 18 años de edad con derecho de ser atendidos que acudieron al área odontológica de los Centro de Salud de la Microred - La Esperanza en el año 2023.

Resultados: El resultado global de la satisfacción en la atención odontológica fue del 40%. Se alcanzó un nivel de satisfacción superior en la dimensión de seguridad (57,33% vs 42,67%), seguida por la de empatía (45,33%). Por otro lado, la menor satisfacción estuvo relacionada a las dimensiones de fiabilidad (38%), capacidad de respuesta (37,33%) y aspectos tangibles (22%).

Conclusiones: Menos de la mitad de los pacientes atendidos en el área odontológica de los centros de salud de la Microred - La Esperanza Trujillo en el año 2023 estuvieron satisfechos.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, atención odontológica, calidad de la atención en salud.

ABSTRACT

Objective: The objective of this study was to determine the level of satisfaction in the dental care of patients treated in Health Centers of the Microred La Esperanza – Trujillo in the year 2023.

Material and method: The study was observational, cross-sectional and descriptive. The sample consisted of 150 patients. The modified SERVQUAL instrument was used to determine patient satisfaction. Patients older than or equal to 18 years of age with the right to be treated who attended the dental area of the Health Center of the Microred - La Esperanza in the year 2023 were included.

Results: With respect to the general level of satisfaction with care, it was 40%. A higher level of satisfaction was achieved in the security dimension (57.33% vs 42.67%), followed by empathy (45.33%). On the other hand, the lowest satisfaction was related to the dimensions of reliability (38%), responsiveness (37.33%) and tangible aspects (22%).

Conclusions: The quality of dental care perceived by the patients treated in the health centers of the Microred of La Esperanza - Trujillo in the year 2023, had a 40% overall satisfaction.

Keywords: Patient satisfaction, dental care, quality of healthcare.

INDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Problema de Investigación	2
1.2. Objetivo(s)	2
1.3. Justificación del estudio	3
II. MARCO DE REFERENCIA	4
2.1. Antecedentes del estudio	4
2.2. Marco teórico	5
2.3. Marco conceptual	6
2.4. Sistema de hipótesis	7
III. METODOLOGÍA EMPLEADA	7
3.1. Tipo y nivel de investigación	7
3.2. Población y muestra de estudio	8
3.3. Diseño de investigación	9
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación	11

3.5. Procesamiento y análisis de datos12
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS12
4.1. Análisis e interpretación de resultados12
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS18
CONCLUSIONES20
RECOMENDACIONES21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS22
ANEXOS25
Anexo 1: Resolución del Proyecto de Tesis25
Anexo 2: Carta de presentación26
Anexo 3: Carta de aceptación brindada por la autoridad de la Estrategia Sanitaria de Salud Bucal de la Microred.27
Anexo 4: Carta de aceptación brindada por la autoridad del Centro de Salud “Bellavista”28
Anexo 5: Carta de aceptación brindada por la autoridad del Centro de Salud “Santísimo Sacramento”29
Anexo 6: Consentimiento Informado30
Anexo 7: Instrumento de estudio31
Anexo 8: Confiabilidad del Instrumento34
Anexo 9: Matriz de datos35
Anexo 10: Constancia de aprobación por parte del Comité de Ética UPAO.....	36
Anexo 11: Constancia de ejecución del trabajo de investigación brindada por la autoridad de la Estrategia Sanitaria de Salud Bucal de la Microred La Esperanza - Trujillo37
Anexo 12: Constancia de ejecución del trabajo de investigación brindada por la autoridad del Centro de Salud “Bellavista”38
Anexo 13: Constancia de ejecución del trabajo de investigación brindada por la autoridad del Centro de Salud “Santísimo Sacramento”.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en centros de salud de la Microred La Esperanza - Trujillo.....15

Tabla 2. Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en centros de salud de la Microred La Esperanza - Trujillo.....15

Tabla 3. Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en centros de salud de la Microred La Esperanza - Trujillo.....16

Tabla 4. Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en centros de salud de la Microred La Esperanza - Trujillo.....16

Tabla 5. Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en centros de salud de la Microred La Esperanza - Trujillo.....17

Tabla 6. Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en centros de salud de la Microred La Esperanza - Trujillo.....17

I. INTRODUCCION

El principal propósito y desafío de todo establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo es reforzar y mejorar las prestaciones de salud. Una buena inversión, siendo el estado el principal encargado de esta, permitirá el empleo de nuevas tecnologías, insumos, instrumental y material en óptimas condiciones y su mejor empleabilidad.¹

En nuestro país, por ley se proclama que la población tiene derecho a ser atendido en los establecimientos de salud de manera eficiente a nivel nacional. Dentro del Plan Esencial de Aseguramiento en Salud, el Estado Peruano busca que los establecimientos de salud, tanto públicos como privados, se comprometan a ciertos estándares de calidad con el fin de ofrecer a la población un plan de salud que le garantice la satisfacción con el servicio prometido.^{2,3}

La Superintendencia Nacional de Salud con la finalidad de proveer servicios óptimos y de calidad, en el año 2020 se llevó a cabo la encuesta: ENSUSALUD, en 181 centros de salud con más de 25,000 usuarios. En la cual, a pesar del conocimiento que se tiene acerca del sistema de salud, los resultados demostraron que hay una satisfacción del 45% de los usuarios que acuden a las áreas de consulta externa de los establecimientos, tanto públicos como privados.⁴

En el año 2021, el 97.1% de los centros de salud de primer nivel de atención presentaban unas instalaciones inadecuadas, englobando la infraestructura precaria, equipamiento obsoleto, inoperativo o insuficiente; reflejando la necesidad de una intervención integral en infraestructura y equipamiento en casi todos los establecimientos de atención primaria.^{5,6}

El presente estudio, tiene el propósito de medir el nivel de satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en dos centros de salud pública y de esta manera tener un referente de la calidad de la atención brindada en el área odontológica de estos, los resultados contribuirán a la mejora de los procesos de atención y fortalecimiento de la calidad en la atención brindada.

Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en centros de salud de la Microred La Esperanza – Trujillo en el año 2023?

I.1 Objetivos

General

- Determinar el nivel de satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en centros de salud de la Microred La Esperanza – Trujillo en el año 2023.

Específicos

- Determinar la satisfacción del paciente respecto a la dimensión Elementos Tangibles, en la atención odontológica de centros de salud de la Microred La Esperanza – Trujillo en el año 2023.
- Determinar la satisfacción del paciente respecto a la dimensión Fiabilidad, en la atención odontológica de centros de salud de la Microred La Esperanza – Trujillo en el año 2023.
- Determinar la satisfacción del paciente respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta, en la atención

odontológica de centros de salud de la Microred La Esperanza – Trujillo en el año 2023

- Determinar la satisfacción del paciente respecto a la dimensión Seguridad, en la atención odontológica de centros de salud de la Microred La Esperanza – Trujillo en el año 2023.
- Determinar la satisfacción del paciente respecto a la dimensión Empatía, en la atención odontológica de centros de salud de la Microred La Esperanza – Trujillo en el año 2023.

I.2 Justificación del estudio

Justificación teórica: La siguiente investigación se realizó con la finalidad de aportar nueva información sobre la calidad de atención que se recibe en los centros de salud de la Microred La Esperanza, para así conocer que percepción tienen los pacientes sobre el servicio brindado. Existen estudios sobre el nivel de satisfacción en la atención odontológica en el país, pero muy pocos en nuestra ciudad. Por lo tanto, esta investigación llenará un vacío en el conocimiento teórico. Siendo el punto más importante para la realización del estudio.

Justificación metodológica: La presente investigación pretende proporcionar datos informativos relevantes que refleje el estado actual del servicio odontológico en centros de salud de la Microred La Esperanza, a fin de corregir posibles deficiencias y de potenciar las actuales fortalezas.

Justificación social: El estado de salud bucal viene siendo uno de los principales problemas de salud pública, siendo la población más vulnerable los principales perjudicados debido a diversos factores tanto socioeconómicos como ambientales. Para la cual, nosotros como profesionales de salud debemos trabajar constantemente en la búsqueda de mejorar la calidad de servicio.

II. MARCO DE REFERENCIA

II.1 Antecedentes del estudio

Chiroque et al. (Cuba, 2022), realizaron un estudio con el objetivo de determinar la satisfacción de pacientes militares que recibieron atención odontológica especializada. El estudio se realizó en 394 pacientes que acudieron al servicio odontológico en el Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central, durante agosto a octubre del año 2021. Se aplicó el Cuestionario SERVQUAL modificado. La satisfacción global de los pacientes militares fue de 82,49 %. De las dimensiones evaluadas, las que obtuvieron mayor satisfacción fueron la empatía (84,77 %), seguida de la seguridad (84,01 %), la fiabilidad (73,60 %), capacidad de respuesta (64,97 %) y elementos tangibles (44,67 %). Se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción total fue de mayor al 40%, siendo la dimensión de empatía la que presentó mayor satisfacción en los pacientes.¹⁸

Alfaro Ortiz et al. (El Salvador, 2021), realizó un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos por especialistas odontólogos. Se aplicó el Cuestionario SERVQUAL modificado. Las clínicas del estudio registraron una satisfacción global por arriba del 85 % desde la percepción del paciente. Concluyeron que el mayor índice de satisfacción con un 97% fue la dimensión de seguridad. De las dimensiones de calidad, la tangibilidad representó el porcentaje más bajo de satisfacción con un 90 % señalando como insatisfactorios, equipos de apariencia moderna y la poca publicidad de algunas clínicas. La dimensión seguridad presentó el mayor índice de satisfacción para el paciente con un 97% frente al resto de dimensiones.¹⁹

Lara et al. (Lima, 2020), realizaron un estudio con la finalidad de determinar la satisfacción de pacientes en un hospital en Lima. La

muestra conformó 702 pacientes. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado. Se incluyeron pacientes mayores o igual a 18 años de edad con derecho de ser atendidos que acudieron al área odontológica. Los resultados demostraron que los pacientes dieron un resultado de 88,6% de insatisfacción global. La frecuencia de insatisfacción en la dimensión fiabilidad fue de 49,20%, en capacidad de respuesta: 69,12%, en seguridad: 54,02%, en empatía: 66,44%, en aspectos tangibles: 67,74% ²⁴

II.2 Marco teórico

Según el Código de Ética, el Ministerio de Salud (MINSA) tiene el objetivo de preservar la dignidad de la persona, fomentar la salud, previniendo enfermedades y afianzando la atención integral de todos los peruanos; planteando y dirigiendo políticas de salud de la mano del sector público y responsables sociales.⁷

La noción de calidad en el área de salud es un concepto de carácter abstracto, siendo objetivo y subjetivo a la vez. Según Donabedian, la calidad de salud es la competencia de los servicios de salud a la hora de garantizar más beneficios exentos de error para los pacientes en base a los recursos con los que se cuenta, centrándose en el paciente, respondiendo a sus necesidades y preferencias de forma individualizada y eficiente.^{8,9}

La cobertura de salud tiene como principal motivación que todas y cada una de las personas atendidas en centros de salud sean merecedores de una atención de calidad sin algún tipo de restricción. De esta manera, todos los servicios brindados, ya sean preventivos, restauradores o de rehabilitación engloban el concepto de red de salud general. ^{10,25}

La satisfacción del paciente viene de la diferencia entre la expectativa que tiene del servicio a recibir y la percepción del mismo. La apreciación que tiene el paciente referente a la atención previamente recibida es una pieza fundamental para recopilar la

información de sus preferencias por medio de un cuestionario o preguntas simples previas a la consulta. ^{1, 11}

La calidad del servicio llega a ser evaluado integralmente midiendo la satisfacción de todos los usuarios. Siendo esta un medidor para calificar el tipo de atención que brindamos. Un nivel alto de calidad de servicio nos trae consigo una alta demanda, preservando la fidelidad de nuestros pacientes y atrayendo a nuevos usuarios, reduciendo gastos y lo más importante, habrá un aumento de ingresos y una mejor reputación en el mercado. ^{8, 12}

En este caso, para asegurar una mayor calidad de servicio, con la meta de crear una institución de excelencia, necesitamos contar con herramientas que constantemente nos brinden datos que puedan mostrar la situación actual y, a su vez, señalar las debilidades del sistema. ^{13, 14}

Empleando un buen instrumento de medición, en conjunto con la retroalimentación de lo que es y cómo llegar a la satisfacción de los usuarios nos permite a las instituciones identificar los servicios a mejorar. ¹¹

Ante la importancia de este problema, la comunidad científica ha propuesto muchas herramientas para medir la calidad del servicio, de las cuales se destaca el modelo SERVQUAL. Debido a su valor y confiabilidad, es la herramienta número uno, con múltiples dimensiones, más aceptada y empleada para medir la calidad en establecimientos de salud y servicios de apoyo médico. ^{16,22}

El instrumento SERVQUAL modificado, tiene cinco dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. ^{17.}

II.3 Marco conceptual

La calidad se define como la adecuación de un producto o servicio a las características especificadas, que permiten juzgar su valor.

La satisfacción se define como el resultado de comparar la percepción que tiene el usuario con las expectativas que recibió por parte de un servicio o producto.

II.4 Sistema de hipótesis

Por ser una investigación descriptiva la hipótesis es implícita.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL E INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel de Satisfacción	Resultado de comparar la percepción con la expectativa del usuario con un servicio o producto recibido. ⁸	Elementos Tangibles	Cuestionario SERVQUAL modificado. Item 1- 4 - Satisfecho - Insatisfecho	Cualitativa	Ordinal
		Fiabilidad	Cuestionario SERVQUAL modificado. Item 5 - 9 - Satisfecho - Insatisfecho	Cualitativa	Ordinal
		Capacidad de Respuesta	Cuestionario SERVQUAL modificado. Item 10- 13 - Satisfecho - Insatisfecho	Cualitativa	Ordinal
		Seguridad	Cuestionario SERVQUAL modificado. Item 14 - 17 - Satisfecho - Insatisfecho	Cualitativa	Ordinal
		Empatía	Cuestionario SERVQUAL modificado. Item 18 - 22 - Satisfecho - Insatisfecho	Cualitativa	Ordinal
Sexo	Grupo categórico al que pertenecen los seres humanos. ²⁴	—	Masculino Femenino	Cualitativa	Nominal
Edad	Tiempo que transcurre desde el día de nacido hasta la actualidad. ²³	—	En años	Cuantitativa	De razón

III. METODOLOGIA EMPLEADA

III.1 Tipo y nivel de investigación

Básica, nivel descriptivo.

III.2 Población y muestra de estudio

La población estuvo constituida por los pacientes que acudieron a una consulta en el servicio odontológico de los centros de salud de la Microred La Esperanza – Trujillo en el año 2023.

Características de la población muestral

Criterios de inclusión

- Paciente atendido en el servicio odontológico de los centros de salud de la Microred La Esperanza – Trujillo en el año 2023.
- Paciente de edad mayor o igual a 18 años de sexo femenino o masculino.

Criterios de exclusión

- Paciente que se niegue a responder la encuesta.

Diseño estadístico de muestreo

Unidad de muestreo

Paciente atendido en el área odontológica de los centros de salud de la Microred La Esperanza – Trujillo en el año 2023.

Unidad de análisis

Paciente atendido en el área odontológica de los centros de salud de la Microred La Esperanza - Trujillo en el año 2023.

Tamaño muestral

Para el cálculo muestral se utilizó la fórmula para proporciones finitas considerando un N de 240 pacientes que se atendieron según el HIS-MINSA por mes en el área odontológica de los centros de salud de la Microred La Esperanza – Trujillo en el año 2023.

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

Total de la población	N =	240
Proporción de aceptación	p =	0.5
Proporción de rechazo	Q =	0.5
Nivel de confianza	Z =	1.96
Error estándar	E =	0.05
Tamaño de la muestra calculado	n =	147.95
Tamaño de la muestra mínimo	n =	148

Finalmente se consideró una muestra mínima necesaria de 148 pacientes que cumplan con los criterios de selección.

Tipo de muestreo

No probabilístico por conveniencia.

III.3 Diseño de investigación

Número de mediciones	Número de grupos a estudiar	Tiempo en el que ocurrió el fenómeno a estudiar	Forma de recolectar los datos	Posibilidad de intervención del investigador
Transversal	Descriptivo	Prospectivo	Prolectivo	Observacional

De la aprobación del proyecto

El primer paso para la realización del presente estudio de investigación fue la obtención del permiso para la ejecución, mediante la aprobación del proyecto por el Comité Permanente de Investigación Científica de la Escuela de Estomatología de la Universidad Privada Antenor Orrego con la correspondiente Resolución Decanal (Anexo 1)

De la autorización para la ejecución

La investigación se realizó en pacientes dos centros de salud pertenecientes a la Microred La Esperanza - Trujillo, de tal modo se solicitó el permiso a la directora de la Estrategia Sanitaria de salud bucal de la Microred La Esperanza, la Dra. Marlene Medina Antaya, como también a los directores de los dos centros de salud a ejecutar el estudio. Se les explicó la importancia del siguiente estudio, y a su vez el proceso de ejecución del mismo. (Anexo 2, 3, 4 y 5)

De la selección de sujetos para el estudio

Se invitó a los pacientes que acudieron al servicio odontológico de los centros de salud de la Microred La Esperanza - Trujillo a participar del estudio, solicitando su contribución en la investigación y firmando el consentimiento informado. (Anexo 6)

Procedimiento

A los pacientes se les explicó los objetivos, procedimiento y la importancia que implicó el presente estudio. Una vez firmado el consentimiento informado, se les otorgó la primera parte del cuestionario correspondiente a expectativa, previa consulta en el servicio odontológico, posterior a este se procedió a entregar la segunda parte del cuestionario a los mismos

pacientes para realizar la última parte correspondiente a percepción.

III.4 Técnicas e instrumentos de investigación

Método de recolección de datos

Encuesta.

Instrumento de recolección de datos

En este estudio se hizo uso del instrumento SERVQUAL modificado. La encuesta consta de 22 preguntas para percepción y 22 para expectativas, agrupadas en 5 dimensiones, tales como aspectos tangibles que va de la pregunta 1 a la 4, fiabilidad que va de la pregunta 5 a la 9, capacidad de respuesta que va de la pregunta 10 a la 13, seguridad que va de la pregunta 14 a la 17 y por último empatía que va de la pregunta 18 a la 22. Las opciones de respuesta fueron en escala tipo Likert presentadas de la siguiente manera: 1) totalmente en desacuerdo, 2) en desacuerdo, 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4) de acuerdo y 5) totalmente de acuerdo. (Anexo 7).

Validez

La encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman et al por su validez y confiabilidad, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención en empresas de servicios.²⁷

Confiabilidad

La confiabilidad se determinó con la prueba de Alfa de Cronbach Se realizó una prueba piloto en la cual participaron 30 participantes de ambos centros de salud donde se obtuvo un valor $\alpha = 0,837$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es significativamente confiable o excelente confiable. (Anexo 8)

III.5 Procesamiento y análisis de datos

Los datos fueron tabulados en el programa Excel 2019 y analizados estadísticamente en SPSS v. 26. Se utilizaron frecuencias absolutas y relativas para la presentación de las variables cualitativas. Después, se realizó un análisis descriptivo y los resultados fueron expresados en tablas de frecuencia. (Anexo 9)

Consideraciones bioéticas

Para realizar el presente estudio, se siguió los principios de la Declaración de Helsinki. Además, se solicitó la aprobación del Comité de Ética UPAO, mediante resolución. (Anexo 9)

IV. PRESENTACION DE RESULTADOS

IV.1 Análisis e interpretación de resultados

Se incluyó a un total de 150 participantes, de los cuales el 65% fueron mujeres y el 35%, hombres y la mediana de edad fue de 41 años (rango intercuartílico: 28-54,8). A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de una encuesta de satisfacción en la atención odontológica.

En la **Tabla 1**, se observa que, con respecto al nivel general de la satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza – Trujillo fue del 40%, mientras que el 60% estuvo insatisfecho, siendo la dimensión de seguridad la que presentó el mayor porcentaje de satisfacción (57,33% vs 42,67%). En cambio, las dimensiones como la empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles, tuvieron mayores niveles de insatisfacción. Las dimensiones con mayor satisfacción fueron seguridad (57,33%) y empatía (45,33%). Por otro lado, la menor satisfacción estuvo relacionada a las dimensiones

como la fiabilidad (38%), la capacidad de respuesta (37,33%) y aspectos tangibles (22%).

En la **Tabla 2**, se observa que, respecto a la dimensión de aspectos tangibles, solo el 22% de pacientes atendidos en el área odontológica se encontraron satisfechos, mientras que el 78% estuvo insatisfecho. En relación a cada componente de esta dimensión, se evidenció una mayor satisfacción en la buena presencia del personal de atención, reportando solo un 14% de participantes satisfechos. Asimismo, la mayor insatisfacción estuvo dada por el equipamiento del centro de salud (99,33%), contar con publicidad visualmente atractiva (96,67%) y el atractivo de las instalaciones del centro de salud (96,67%).

En la **Tabla 3**, se observa que, respecto a la dimensión de fiabilidad, el 38% de pacientes atendidos en el área odontológica se encontraron satisfechos, mientras que el 62% estuvo insatisfecho. En relación a cada componente de esta dimensión, la mayor satisfacción fue con respecto al interés sincero mostrado por el personal del centro de salud para solucionar un problema (10%). Luego, la satisfacción por eficiencia del centro de salud desde el primer momento (9,33%). Asimismo, la satisfacción por la realización de servicios en tiempo prometido fue igual a la satisfacción por la nula posibilidad de equivocarse por parte del centro de salud (6,67%). La menor satisfacción fue relacionada al cumplimiento de algún acuerdo en una fecha determinada (5,33%).

En la **Tabla 4**, se observa que, respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, el 37,33% de pacientes atendidos en el área odontológica se encontraron satisfechos, mientras que el 62,67% estuvo insatisfecho. En relación a cada componente de esta dimensión, la mayor satisfacción fue con respecto a la disposición a ayudar a los usuarios por parte del personal del centro de salud para solucionar un problema (12%). Luego, la satisfacción en relación a que el personal nunca debe estar demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios estuvo presente en el

10,67%. Asimismo, la satisfacción por la labor por parte del centro de salud, de mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios, estuvo presente en el 8%. Finalmente, la menor satisfacción fue relacionada al cumplimiento de ofrecer un servicio rápido a sus usuarios (6,67%).

En la **Tabla 5**, se observa que, respecto a la dimensión de seguridad, el 57,33% de pacientes atendidos en el área odontológica se encontraron satisfechos, mientras que el 42,67% estuvo insatisfecho. En relación a cada componente de esta dimensión, la mayor satisfacción fue con respecto al conocimiento suficiente por parte del centro de salud para responder a todas las preguntas de los usuarios (25,33%). Luego, la satisfacción en relación a la cortesía por parte del centro de salud con los usuarios estuvo presente en el 16,67%. Asimismo, la satisfacción por el comportamiento del personal de centro de salud que transmite confianza, estuvo presente en el 12%. Finalmente, la menor satisfacción fue relacionada al sentimiento de seguridad con relación a los servicios del centro de salud como pagos y atención recibida (3,33%).

En la **Tabla 6**, se observa que, respecto a la dimensión de empatía, el 45,33% de pacientes atendidos en el área odontológica se encontraron satisfechos, mientras que el 54,67% estuvo insatisfecho. En relación a cada componente de esta dimensión, la mayor satisfacción fue con respecto a la atención de cada paciente según su situación y características particulares (14%). Luego, la satisfacción en relación siempre a atención de calidad durante todo el tiempo y mantener estrecha relación con los pacientes, tuvo proporciones iguales (8,67%). Asimismo, la satisfacción por el cumplimiento de pensar primero en el paciente, estuvo presente en el 8%. Finalmente, la menor satisfacción fue con la disponibilidad de instrumentos, equipos y aparatos necesarios para sus tratamientos (6%).

Tabla 1: Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza – Trujillo.

Tabla 1. Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza – Trujillo.

DIMENSIÓN	Satisfechos		Insatisfechos	
	n	%	n	%
ASPECTOS TANGIBLES	33	22,00	117	78,00
FIABILIDAD	57	38,00	93	62,00
CAPACIDAD DE RESPUESTA	56	37,33	94	62,67
SEGURIDAD	86	57,33	64	42,67
EMPATÍA	68	45,33	82	54,67
PROMEDIO TOTAL	300	40,00	450	60,00

Tabla 2: Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza - Trujillo, según la dimensión de aspectos tangibles.

Tabla 2. Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza - Trujillo, según la dimensión de aspectos tangibles.

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	Satisfechos		Insatisfechos	
		n	%	n	%
ASPECTOS TANGIBLES	1. Equipos de apariencia moderna	1	0,67	149	99,33
	2. Instalaciones visualmente atractivas.	6	4,00	144	96,00
	3. Elementos materiales visualmente atractivos	5	3,33	145	96,67
	4. Empleados con apariencia pulcra	21	14,00	129	86,00
TOTAL		33	22,00	117	78,00

Tabla 3: Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza - Trujillo, según la dimensión de fiabilidad.

Tabla 3. Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza - Trujillo, según la dimensión de fiabilidad.

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	Satisfechos		Insatisfechos	
		n	%	n	%
FIABILIDAD	5. Cumplimiento de lo prometido	8	5,33	142	94,67
	6. Sincero interés por resolver problemas	15	10,00	135	90,00
	7. Realizan bien el servicio la primera vez	14	9,33	136	90,67
	8. Concluyen el servicio en el tiempo prometido	10	6,67	140	93,33
	9. No cometen errores	10	6,67	140	93,33
TOTAL		57	38,00	93	62,00

Tabla 4: Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza - Trujillo, según la dimensión de capacidad de respuesta.

Tabla 4. Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza - Trujillo, según la dimensión de capacidad de respuesta.

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	Satisfechos		Insatisfechos	
		n	%	n	%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	10. Comunican cuando ejecutarán el servicio	12	8,00	138	92,00
	11. El personal ofrece un servicio rápido	10	6,67	140	93,33
	12. El personal siempre está dispuesto a ayudar	18	12,00	132	88,00
	13. El personal nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas	16	10,67	134	89,33
TOTAL		56	37,33	94	62,67

Tabla 5: Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza – Trujillo, según la dimensión de seguridad.

Tabla 5. Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza – Trujillo, según la dimensión de seguridad.

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	Satisfechos		Insatisfechos	
		n	%	n	%
SEGURIDAD	14. Comportamiento confiable del personal	18	12,00	132	88,00
	15. Usuarios se sienten seguros	5	3,33	145	96,67
	16. El personal se muestra amable	25	16,67	125	83,33
	17. El personal tiene conocimientos suficientes para responder a todas las preguntas	38	25,33	112	74,67
TOTAL		86	57,33	64	42,67

Tabla 6: Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza - Trujillo, según la dimensión de empatía.

Tabla 6. Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza - Trujillo, según la dimensión de empatía.

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	Satisfechos		Insatisfechos	
		n	%	n	%
EMPATÍA	18. Ofrecen atención individualizada	21	14,00	129	86,00
	19. Tienen empleados que ofrecen atención personalizada	12	8,00	138	92,00
	20. Horario de trabajo convenientes para todos los usuarios	13	8,67	137	91,33
	21. Se preocupan por los usuarios.	13	8,67	137	91,33
	22. Comprenden las necesidades específicas de los usuarios	9	6,00	141	94,00
TOTAL		68	45,33	82	54,67

V. DISCUSION DE RESULTADOS

La medición de la satisfacción del paciente es importante porque nos señala la calidad de atención recibida en los servicios de salud.¹¹ La calidad en salud se basa en la capacidad de estos para asegurar mayor número de beneficios, para el paciente, sin error empleando las herramientas que se tiene a mano.^{8,9}

En el presente estudio, se encontró menos de la mitad de los pacientes estuvieron satisfechos por los servicios brindados, coincidiendo así con Lara et al.²⁴, quién obtuvo un resultado menor al 20%. Sin embargo, estos resultados difieren de los reportados por Chiroque et al.¹⁸ y Alfaro-Ortiz et al.¹⁹ ya que ellos encontraron niveles de satisfacción mayores al 80%. Esto se puede deber a que las prestaciones de salud peruana aún no cuentan con el apoyo gubernamental y los recursos necesarios para poder brindarles a nuestros pacientes una atención de calidad.

La dimensión de elementos tangibles fue la que presentó mayor porcentaje de satisfacción, hallazgo similar a los reportados por Chiroque et al.¹⁸, Alfaro-Ortiz et al.¹⁹ y Lara et al.²⁴ Esto podría deberse a que los centros de salud no cuentan con la implementación estructural, tecnológica fundamental y actual para una correcta atención.

En cuanto a la dimensión de fiabilidad, se obtuvo un resultado mayor al 30%, no obstante, los resultados reportados por Chiroque et al.¹⁸ y Lara et al.²⁴ presentaron un porcentaje de satisfacción mayor al 50%. Esto puede ser causado porque no se suplió con las necesidades de los pacientes de una manera eficiente en los tiempos prometidos, aun así, mostraron verdadero interés para poder solucionar los problemas que se presentan, lo que generó la satisfacción de los usuarios.

Según la dimensión de capacidad de respuesta, el porcentaje de satisfacción fue menor del 50%, donde se coincidió con los resultados obtenidos por Lara et al.²⁴, discrepando así con Chiroque

et al.¹⁸, quien tuvo un nivel de satisfacción de casi el 65%. Este hallazgo podría ser resultado por la velocidad de atención, siendo esta muy lenta para los usuarios, pese a esto, el personal de salud se encontró dispuesto a ayudar a los pacientes y poder responder todas las dudas por parte de los mismos.

La dimensión de seguridad fue la que contó con mayor grado de satisfacción superando el 50%, coincidiendo con Alfaro-Ortiz et al.²⁰, siendo este valor de alta significativa para el presente estudio. Puesto que, a pesar de las condiciones del Centro de Salud, el personal muestra seguridad en sus conocimientos profesionales para poder dar con un diagnóstico correcto, brindando respuestas y soluciones claras y correctas, transmitiéndoles a los pacientes un sentimiento de confianza y tranquilidad con el servicio.

En la dimensión de empatía, diferimos con los resultados documentados por Chiroque et al.¹⁸ quien contó con una satisfacción del 84% siendo esta su mejor dimensión evaluada. No obstante, Lara et al.²⁴ encontró resultados bajos, similares a los reportados en el presente estudio. Donde se puede considerar que esto es consecuencia de la desidia por parte del personal en las necesidades específicas de los usuarios.

Este estudio, al tratarse de un estudio de diseño transversal solo puede aportar datos medidos en un solo momento. No obstante, puede ser de utilidad para poner hincapié en las necesidades del servicio de salud en el país actualmente y servir de base para la realización de estudios similares.

El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en centros de salud debe de ser estudiado a fin de promover la mejora de estos en las diversas áreas y especialidades para brindar un servicio de salud digno y eficiente cumpliendo así con el derecho de la población peruana.

CONCLUSIONES

- La calidad de atención odontológica percibida por los pacientes atendidos en los centros de salud de la Microred de La Esperanza – Trujillo en el año 2023 contó con un 40% de satisfacción global.
- La satisfacción de la calidad de atención odontológica percibida por los pacientes atendidos en los centros de salud de la Microred de La Esperanza - Trujillo en el año 2023 según la dimensión de elementos tangibles fue de un 22%, siendo el ítem de menor porcentaje de satisfacción.
- La satisfacción de la calidad de atención odontológica percibida por los pacientes atendidos en los centros de salud de la Microred de La Esperanza - Trujillo en el año 2023 según la dimensión de fiabilidad fue de un 38%.
- La satisfacción de la calidad de atención odontológica percibida por los pacientes atendidos en los centros de salud de la Microred de La Esperanza - Trujillo en el año 2023 según la dimensión de capacidad de respuesta fue de un 37.33%.
- La satisfacción de la calidad de atención odontológica percibida por los pacientes atendidos en los centros de salud de la Microred de La Esperanza - Trujillo en el año 2023 según la dimensión de seguridad fue del 57,33%, siendo el ítem con mayor porcentaje de satisfacción.
- La satisfacción de la calidad de atención odontológica percibida por los pacientes atendidos en los centros de salud de la Microred de La Esperanza - Trujillo en el año 2023 según la dimensión de empatía fue de un 45,33%.

RECOMENDACIONES

- Microred La Esperanza - Trujillo, tomar en cuenta los resultados obtenidos de esta investigación a fin de poner hincapié en las necesidades de los pacientes y tomar medidas correctivas.
- Implementar capacitaciones de atención al usuario, dirigidos a los profesionales de salud y personal en general, con la finalidad de mejorar el trato y atención a los pacientes de los centros de salud de la Microred La Esperanza - Trujillo.
- Implementar un buzón de sugerencias y realizar encuestas breves sobre la calidad de atención, a fin de saber continuamente la percepción de los pacientes atendidos y determinar con exactitud las causas de la insatisfacción o la falta de conformidad en ellos.
- Contar con un equipo administrativo adecuado que continuamente se encuentre gestionando con las instancias correspondientes, generando el interés de implementar los equipos actualizados de un consultorio odontológico con herramientas completamente modernas para el correcto diagnóstico y tratamiento correspondiente.
- Fomentar la investigación en el área, con el objetivo de mantener un adecuado control del servicio brindado en el área odontológica de los establecimientos de salud.
- Que los servicios y distintas áreas de salud, estén en constante evaluación, más aún en el contexto de la pandemia y en base a esta, realizar procesos de mejora continua en la calidad de atención.

REFERENCIAS

1. Paredes Larios C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev RECIÉN. 2020; 9(1). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
2. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica 2019; 36(4):620–8. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009.
3. Ministerio de Salud. Análisis de la Situación de Salud del Perú, 2019. Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (CDC). Disponible en: https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf
4. Plataforma del Estado Peruano. SUSALUD realiza encuesta nacional para medir satisfacción en servicios de salud. 2022. Gob.pe. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/31798-susalud-realiza-encuesta-nacional-para-medir-satisfaccion-en-servicios-de-salud>
5. El 97% de los establecimientos DE Salud Del primer nivel DE atención cuenta con capacidad instalada inadecuada. COMEX - Sociedad de Comercio Exterior del Perú. 2019. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-97-de-los-establecimientos-de-salud-del-primer-nivel-de-atencion-cuenta-con-capacidad-instalada-inadecuada>
6. ¿Por qué es tan caótico el sistema de salud peruano?. 2018 Edu.pe. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/por-que-es-tan-caotico-el-sistema-de-salud-peruano>
7. Transparencia - Ministerio de Salud del Perú. Gob.pe. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/transparencia/index.asp?op=103>
8. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana. 2020;20(3):397–403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
9. Calidad de la atención. 2022 Who.int. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>

10. Servicios sanitarios de calidad. 2020 Who.int.. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
11. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del Usuario Externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. 2020. Revista Médica PANACEA. 9(3). Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>
12. Fabian-Sánchez A, Podesta Gavilano L, Ruiz Arias R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz. Med. 2022, 22(1), e1589. Epub. doi: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>.
13. Vásquez G, Corsini G, Silva M, Fuentes J, Chahin M, Santibáñez JD. Instrumento para Medir Satisfacción de Pacientes sobre Atención Clínica Odontológica. Int j odontostomatol. 2016;10(1):129–34. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/ijodontos/v10n1/art20.pdf>
14. Lara-Alvarez JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev estomatol hered. 2020;30(3):145–52. doi: <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
15. Arciniegas Ortiz JA, Mejías Acosta AA. Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. 2017;8(1):26–36. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003
16. Bustamante MA, Lapo M del C, Tello MG. Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. CIT Inform Tecnol. 2022;33(4):171–80. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000400171>
17. Bowen Bucheli A, Fosado Téllez O. Percepción y expectativas de pacientes de centros especializados en salud renal: Método SERVQUAL y estadística multivariada. NOVA SINERGIA revista digital de ciencia, ingeniería y tecnología. 2020;3(2):30-9. doi: <https://doi.org/10.37135/ns.01.06.02>
18. Amau-Chiroque J, León-Manco R, Ticona-Zela R, Estrada-Chiroque L. Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. Revista Cubana de Medicina Militar [Internet]. 2022. Disponible en: <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/1824>
19. Alfaro Ortiz BN. Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. Crea

Cienc Rev Cient. 2021;13(2):47–60. Disponible en:
<https://www.lamjol.info/index.php/CREACIENCIA/article/view/11821>

20. Moscoso, M. G., Villarreal-Zegarra, D., Castillo, R., Bellido-Boza, L., & Mezones-Holguín, E. . Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36(2), 167–177. doi: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4621>
21. MINSA. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”. 2012 Gob.pe. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
22. Rodríguez Ávila Nuria. Envejecimiento: Edad, Salud y Sociedad. *Horiz. sanitario*. 2018; 17(2): 87-88. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592018000200087&lng=es.
23. Heidari S, Babor TF, De Castro P, Tort S, Curno M. Equidad según sexo y de género en la investigación: justificación de las guías SAGER y recomendaciones para su uso. *Gac Sanit*. 2019;33(2):203–10. doi: <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2018.04.003>
24. Lara-Alvarez JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev Estomatol Hered [Internet]*. 2020, 30(3):145–52. doi: <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
25. Son K, Son YT, Jin MU, Lee KB. Satisfaction Factors with a Dental Unit Chair System in South Korea: A Dentist's Perspective. *Healthcare (Basel)*. 2022 Feb 25;10(3):437. doi: 10.3390/healthcare10030437.
26. Meesala A, Paul J. Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 2018, 40(1),261-269 Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
27. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *J Retailing*.1988; 6:12-3

ANEXOS

ANEXO 1 Resolución del Proyecto de Tesis, otorgada por la Facultad de Medicina Humana UPAO



UPAO

Facultad de Medicina Humana
DECANATO

Trujillo, 27 de marzo del 2023

RESOLUCION Nº 0861-2023-FMEHU-UPAO

VISTO, el expediente organizado por Don (ña) **FLORES RAMOS JENNIFER ANDREA** alumno (a) del Programa de Estudios de Estomatología, solicitando **INSCRIPCIÓN** de proyecto de tesis Titulado "**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE PACIENTES ATENDIDOS EN CENTROS DE SALUD DE LA MICRORED LA ESPERANZA - TRUJILLO**", para obtener el **Título Profesional de Cirujano Dentista**, y;

CONSIDERANDO:

Que, el (la) alumno (a) **FLORES RAMOS JENNIFER ANDREA**, esta cursando el curso de Tesis I, y de conformidad con el referido proyecto revisado y evaluado por el Comité Técnico Permanente de Investigación y su posterior aprobación por el Director del Programa de Estudios de Estomatología, de conformidad con el Oficio Nº **0148-2023-ESTO-FMEHU-UPAO**;

Que, de la Evaluación efectuada se desprende que el Proyecto referido reúne las condiciones y características técnicas de un trabajo de investigación de la especialidad;

Que, habiéndose cumplido con los procedimientos académicos y administrativos reglamentariamente establecidos, por lo que el Proyecto debe ser inscrito para ingresar a la fase de desarrollo;

Estando a las consideraciones expuestas y en uso a las atribuciones conferidas a este despacho;

SE RESUELVE:

- Primero.-** AUTORIZAR la inscripción del Proyecto de Tesis intitulado "**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE PACIENTES ATENDIDOS EN CENTROS DE SALUD DE LA MICRORED LA ESPERANZA - TRUJILLO**", presentado por el (la) alumno (a) **FLORES RAMOS JENNIFER ANDREA**, en el registro de Proyectos con el **Nº1008-ESTO** por reunir las características y requisitos reglamentarios declarándolo expedito para la realización del trabajo correspondiente.
- Segundo.-** REGISTRAR el presente Proyecto de Tesis con fecha **24.03.23** manteniendo la vigencia de registro hasta el **24.03.25**.
- Tercero.-** NOMBRAR como Asesor de la Tesis al (la) profesor (a) **MORERA CHAVEZ CARLOS**.
- Cuarto.-** DERIVAR al Señor Director del Programa de Estudios de Estomatología para que se sirva disponer lo que corresponda, de conformidad con la normas Institucionales establecidas, a fin que el alumno cumpla las acciones que le competen.
- Quinto.-** PONER en conocimiento de las unidades comprometidas en el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Dr. Juan Alberto Díaz Plasencia
Decano



Dra. Elena Adela Cáceres Andonaire
Secretaria Académica

C.C.
PEESTO
ASESOR
EXPEDIENTE
Archivo

ANEXO 2 Carta de Presentación



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
Programa de Estudio de Estomatología

"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

Trujillo, 30 de noviembre de 2022

CARTA N° 0121-2022-ESTO-FMEHU-UPAO

Señor:

MARLENE MEDINA ANTAYA

Coordinadora de la Estrategia Sanitaria de Salud Bucal Microred

Presente. -


De mi consideración:

Mediante la presente reciba un cordial saludo y, a la vez, presentar a, **JENNIFER ANDREA FLORES RAMOS**, estudiante del Programa de Estudios, quien realizará trabajo de investigación para poder optar el Título Profesional de Cirujano Dentista.

Motivo por el cual solicito le brinde las facilidades a nuestra estudiante en mención, quien a partir de la fecha estará pendiente con su persona para las coordinaciones que correspondan.

Sin otro particular y agradeciendo la atención brindada, es propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente



Dr. OSCAR DEL CASTILLO HUERTAS
Director del Programa de Estudio de Estomatología

Cc: Archivo
 Carol Calle



Trujillo
Av. América Sur 3145 Monserrate
Teléfono [+51] [044] 604444
anexos: 2338
Trujillo - Perú

ANEXO 3 Carta de aceptación brindada por la autoridad de la Estrategia Sanitaria de Salud Bucal de la Microred.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

La Esperanza, 04 de Diciembre del 2022

CARTA DE ACEPTACIÓN

El Que suscribe, CD Marlene Medina Antaya, Coordinadora de la Estrategia Sanitaria de salud bucal Microred La Esperanza, deja constancia que se acepta la ejecución del trabajo de investigación titulado: Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la microred La Esperanza - Trujillo. Por la estudiante Jennifer Andrea Flores Ramos de la Escuela de Estomatología de la UPAO bajo los auspicios de los convenios institucionales vigentes.

Atentamente,

ERENCIA REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD
HOSPITAL II-1 JERUSALEN
M. Medina
C.D. Marlene Medina Antaya
D.P. 9452

ANEXO 4 Carta de aceptación brindada por la autoridad del Centro de Salud "Bellavista"

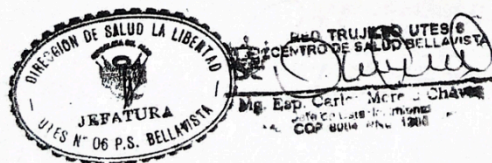


"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

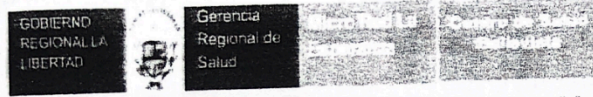
CARTA DE ACEPTACIÓN

El Que suscribe, CD Carlos Salatiel Morera Chavez Director del Centro de Salud Bellavista, deja constancia que se acepta la ejecución del trabajo de investigación titulado: "Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza - Trujillo". Por la estudiante Jennifer Andrea Flores Ramos, del programa de Estudios de Estomatología de la UPAO, bajo los auspicios de los convenios institucionales vigentes.

Atentamente,



**ANEXO 5 Carta de aceptación brindada por la autoridad del
Centro de Salud "Santísimo Sacramento"**

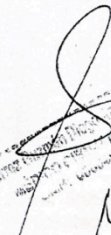


"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CARTA DE ACEPTACIÓN

El Que suscribe, CD Diego Anthony Gutierrez Guzman Director del Centro de Salud Santísimo Sacramento, deja constancia que se acepta la ejecución del trabajo de investigación titulado: "Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza - Trujillo". Por la estudiante Jennifer Andrea Flores Ramos, del programa de Estudios de Estomatología de la UPAO, bajo los auspicios de los convenios institucionales vigentes.

Atentamente,


Recibido
20/4/23
P. Huan.

ANEXO 6 Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, identificado con DNI:
..... ; a través del presente documento doy mi consentimiento para
participar en la encuesta que estará a cargo de la alumna del Programa de
Estudios de Estomatología de la UPAO, Jennifer Andrea Flores Ramos con ID:
000188292, titulada **“NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA DE PACIENTES ATENDIDOS EN CENTROS DE SALUD DE
LA MICRORED LA ESPERANZA - TRUJILLO”**

Firma

ANEXO 7 Instrumento de estudio

CUESTIONARIO

"Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en Centros de Salud de la Microred La Esperanza - Trujillo"

Nombre:

Edad:

Sexo:

INSTRUCCIONES: Marque en una escala del 1 al 5, donde el número 1 significa que usted está totalmente en desacuerdo y el número 5 significa que está totalmente de acuerdo con la cuestión. Usted puede trazar un aspa en cualquiera de los números intermedios que mejor representen sus convicciones al respecto.

EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5
1. ¿Un excelente Centro de Salud, debe contar con equipos modernos?					
2. ¿Las instalaciones físicas del Centro de Salud, deben ser visualmente atractivas?					
3. ¿La publicidad de un excelente Centro de Salud, debe ser visualmente atractiva?					
4. ¿El personal de un excelente Centro de Salud, debe tener buena presencia?					
5. ¿Cuando el Centro de Salud promete hacer algo en una fecha determinada, lo debe cumplir?					
6. ¿Cuando se presenta un problema, el Centro de Salud debe mostrar interés sincero por solucionarlo?					
7. ¿Un excelente Centro de Salud, debe llevar a cabo el servicio de una manera eficiente a la primera?					
8. ¿Un excelente Centro de Salud, debe realizar sus servicios en el tiempo prometido?					
9. ¿La probabilidad de equivocaciones de un centro excelente centro de salud, debe ser equivalente a cero?					
10. ¿Un excelente Centro de Salud debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios?					
11. ¿El personal de un excelente Centro de Salud, debe ofrecer un servicio rápido a sus usuarios?					

12. ¿El personal de un excelente Centro de Salud, debe estar dispuesto a ayudar a los usuarios?					
13. ¿El personal de un excelente Centro de Salud, nunca debe estar demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios?					
14. ¿El comportamiento del personal de un excelente Centro de Salud, debe transmitir confianza en usted?					
15. ¿Usted debería sentirse seguro(a) con su relación con los servicios del Centro de Salud (pagos, atención recibida)?					
16. ¿El personal de un excelente Centro de Salud, debe siempre ser cortés con los usuarios?					
17. ¿El personal de un excelente Centro de Salud, debe tener conocimientos suficientes para responder a todas las preguntas de los usuarios?					
18. ¿Un excelente Centro de Salud, debe brindar a sus usuarios una atención individualizada?					
19. ¿Un excelente Centro de Salud, debe brindar a sus usuarios una atención personalizada?					
20. ¿Los horarios de un buen Centro de Salud, deben ser convenientes para todos sus usuarios?					
21. ¿Un excelente Centro de Salud, debe preocuparse por los intereses y necesidades de sus usuarios?					
22. ¿El personal de un excelente Centro de Salud, debe comprender las necesidades específicas de los usuarios?					

INSTRUCCIONES: Marque en una escala del 1 al 5, donde el número 1 significa que usted está totalmente insatisfecho y el número 5 significa que está totalmente satisfecho con la cuestión. Usted puede trazar un aspa en cualquiera de los números intermedios que mejor representen sus convicciones al respecto.

PERCEPCIONES	1	2	3	4	5
1. ¿El Centro de Salud contó con equipos modernos?					
2. ¿Las instalaciones físicas del Centro de Salud fueron visualmente atractivas?					
3. ¿La publicidad del Centro de Salud fue visualmente atractiva?					
4. ¿Los empleados del Centro de Salud tuvieron una buena presencia?					
5. ¿Cuando el Centro de Salud prometió hacer algo en una fecha determinada, lo cumplió?					
6. ¿Cuando se presenta un problema, el Centro de Salud mostró interés sincero por solucionarlo?					

7. ¿El Centro de Salud llevó a cabo el servicio de una manera eficiente a la primera?					
8. ¿El Centro de Salud llevó a cabo sus servicios en el tiempo prometido?					
9. ¿La probabilidad de equivocaciones de un centro excelente centro de salud, fue equivalente a cero?					
10. ¿El Centro de Salud mantuvo informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios?					
11. ¿El personal del Centro de Salud, ofreció un servicio rápido a sus usuarios?					
12. ¿En el Centro de Salud, los empleados estuvieron dispuestos a ayudar a los usuarios?					
13. ¿El personal del Centro de Salud, no estuvo demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios?					
14. ¿El comportamiento de los empleados del Centro de Salud transmitió confianza en usted?					
15. ¿Usted se sintió seguro(a) con su relación con los servicios del Centro de Salud (pagos, atención recibida)?					
16. ¿En el Centro de Salud los empleados fueron siempre corteses con los usuarios?					
17. ¿En el Centro de Salud, los empleados tuvieron conocimientos suficientes para responder sus preguntas?					
18. ¿El Centro de Salud, le brindó una atención individualizada?					
19. ¿El Centro de Salud, le brindó una atención personalizada?					
20. ¿Los horarios del Centro de Salud fueron convenientes para todos sus usuarios?					
21. ¿En el Centro de Salud se preocuparon por los intereses y necesidades de sus usuarios?					
22. ¿Los empleados del Centro de Salud comprendieron las necesidades específicas de los usuarios?					

ANEXO 8 Confiabilidad del Instrumento

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° Colaboradores
,837	30

Estadísticas de Total/elemento				
Items	Media de escala	Varianza de escala	Correlación total	Alfa de Cronbach
ITEM01	72,9667	128,861	,669	,819
ITEM02	73,0000	133,655	,432	,830
ITEM03	74,0000	137,517	,270	,838
ITEM04	73,0667	130,271	,648	,821
ITEM05	72,7667	137,771	,380	,832
ITEM06	72,6333	132,792	,623	,823
ITEM07	72,5000	138,948	,367	,832
ITEM08	72,6667	137,678	,346	,833
ITEM09	73,5333	138,257	,425	,830
ITEM10	72,5333	138,878	,378	,832
ITEM11	72,6333	134,585	,522	,826
ITEM12	72,7667	137,013	,569	,827
ITEM13	73,4333	134,047	,418	,830
ITEM14	73,6333	143,275	,100	,845
ITEM15	73,0333	136,585	,371	,832
ITEM16	73,1667	129,937	,610	,821
ITEM17	74,0000	150,690	-,125	,854
ITEM18	72,9000	131,266	,484	,827
ITEM19	74,0667	144,409	,065	,847
ITEM20	72,4333	133,771	,634	,823
ITEM21	73,0667	136,754	,389	,831
ITEM22	73,1000	130,645	,633	,821

ANEXO 10 Constancia de aprobación por parte del Comité de Ética UPAO



UPAO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
Comité de Bioética

RESOLUCIÓN COMITÉ DE BIOÉTICA N°0152-2023-UPAO

Trujillo, 24 de abril de 2023

VISTO, la solicitud de fecha 20 de abril de 2023 presentada por el (la) alumno (a) FLORES RAMOS JENNIFER ANDREA, quien solicita autorización para realización de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que por solicitud, el (la) alumno (a) FLORES RAMOS JENNIFER ANDREA solicita se le de conformidad a su proyecto de investigación, de conformidad con el Reglamento del Comité de Bioética en Investigación de la UPAO.

Que en virtud de la Resolución Rectoral N°3335-2016-R-UPAO de fecha 7 de julio de 2016, se aprueba el Reglamento del Comité de Bioética que se encuentra en la página web de la universidad, que tiene por objetivo su aplicación obligatoria en las investigaciones que comprometan a seres humanos y otros seres vivos dentro de estudios que son patrocinados por la UPAO y sean conducidos por algún docente o investigador de las Facultades, Escuela de Posgrado, Centros de Investigación y Establecimiento de Salud administrados por la UPAO.

Que en el presente caso, después de la evaluación del expediente presentado por el (la) alumno (a), el Comité Considera que el proyecto no contraviene las disposiciones del mencionado Reglamento de Bioética, por tal motivo es procedente su aprobación.

Estando a las razones expuestas y de conformidad con el Reglamento de Bioética de investigación;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR el proyecto de investigación: NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE PACIENTES ATENDIDOS EN CENTROS DE SALUD DE LA MICRORED LA ESPERANZA - TRUJILLO.

SEGUNDO: DAR cuenta al Vicerrectorado de Investigación.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Dr. José Guillermo González Cabeza
Presidente del Comité de Bioética
UPAO

**ANEXO 11 Constancia de ejecución del trabajo de investigación
brindada por la autoridad de la Estrategia Sanitaria de Salud
Bucal de la Microred La Esperanza - Trujillo**



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN

La que suscribe en representación de la Estrategia Sanitaria de Salud Bucal Microred La Esperanza Dra. Marlene Medina Antaya, certifica:

Que la estudiante JENNIFER ANDREA FLORES RAMOS, identificada con DNI 76974097, ha realizado su ejecución de proyecto de tesis con título denominado NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN CENTROS DE SALUD DE LA MICRORED LA ESPERANZA - TRUJILLO.

Se le expida dicha constancia a petición del interesado para fines que crea conveniente.

Atentamente

GERENCIA REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD
HOSPITAL II-1 JERUSALEN
Medina
C.D. Marlene Medina Antaya
COP. 9452



ANEXO 12 Constancia de ejecución del trabajo de investigación brindada por la autoridad del Centro de Salud "Bellavista"



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

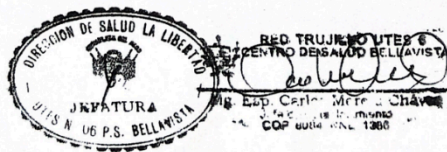
CONSTANCIA DE EJECUCIÓN

El que suscribe en representación del Centro de Salud Bellavista Dr. Carlos Salatiel Morera Chavez, certifica:

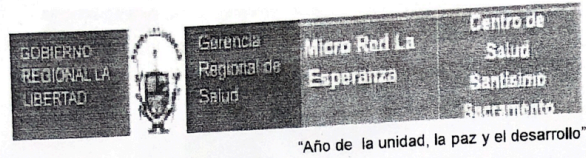
Que la estudiante JENNIFER ANDREA FLORES RAMOS, identificada con DNI 76974097, ha realizado su ejecución de proyecto de tesis con título denominado NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN CENTROS DE SALUD DE LA MICRORED LA ESPERANZA - TRUJILLO.

Se le expida dicha constancia a petición del interesado para fines que crea conveniente.

Atentamente



**ANEXO 13 Constancia de ejecución del trabajo de investigación
brindada por la autoridad del Centro de Salud "Santísimo
Sacramento"**



CONSTANCIA DE EJECUCIÓN

El que suscribe en representación del Centro de Salud Santísimo Sacramento Dr. Diego Anthony Gutierrez Guzman, certifica:

Que la estudiante JENNIFER ANDREA FLORES RAMOS, identificada con DNI 76974097, ha realizado su ejecución de proyecto de tesis con título denominado NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN CENTROS DE SALUD DE LA MICRORED LA ESPERANZA - TRUJILLO.

Se le expida dicha constancia a petición del interesado para fines que crea conveniente.

Atentamente

Guillermo Guzmán Diego Anthony
MEDICO CIRUJANO
682- 406844

