



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL
DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD
FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA - 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ROMANÍ LLACHO AROTAIPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CIRUJANO DENTISTA

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA - 2022

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ROMANÍ LLACHO AROTAIPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL:

CIRUJANO DENTISTA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


Dr. RILDO PAUL TAPIA CONDORI

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA

SEGUND MIEMBRO

:


Dr. EDUARDO LUJAN URVIOLA

ASESOR DE TESIS

:


Dra. EDITH CARI CHECA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SALUD PÚBLICA – P31



SE APRUEBA FECHA Y HORA DE SUSTENTACION PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL POR
DICTAMEN

RESOLUCIÓN N° 123-2025-D-F. OD-UANCV-J

Juliaca, 2025 junio 20

VISTOS: El dictamen N° 001-2025 de Aprobación de Sustentación de Tesis del (la) Bachiller: **LLACHO AROTAIPE ROMANI**, quien solicita fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de Sustentación y defensa de la Tesis Titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA - 2022.** conducente para optar el Título Profesional.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8° numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado:

Que, Al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, aprobado por Resolución N 0294-2023-UANCV-CU-R/ de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca,

Que, el director de Investigación y el Decano de la Facultad de Odontología, Escuela Profesional de Odontología / Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, han revisado el expediente del interesado, y;

Estando, a la opinión favorable del director de la Unidad de Investigación y del Decano de la Facultad de Odontología, y en uso de las atribuciones que confiere el artículo 28 del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado por Resolución N 0294-2023-UANCV-CU-R

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - DECLARAR APTO, para la sustentación presencial del Dictamen de Investigación, del (la) Bachiller: **LLACHO AROTAIPE ROMANI**, para optar el Título Profesional de CIRUJANO DENTISTA, en virtud a los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS, para la sustentación presencial y defensa de la Tesis a los siguientes docentes ordinarios:

PRESIDENTE	: Dr. RILDO PAUL TAPIA CONDORI
PRIMER MIEMBRO	: Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
SEGUNDO MIEMBRO	: Dr. EDUARDO LUJAN URVIOLA
ASESOR	: Dra. EDITH CARI CHECA



ARTICULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA,

de sustentación de tesis según se detalla:

LUGAR : SALA DE GRADOS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA
FECHA : VIERNES 27 DE JUNIO DEL 2025
HORA : 9:00 A.M.

ARTICULO CUARTO. - Realizado el Examen de Sustentación de

Tesis, el Jurado levanta el Acta en el libro respectivo, donde indicara el resultado obtenido por el (la) Bachiller que se somete al examen.

ARTICULO QUINTO. - DISPONER que la Comisión de Grados y

Títulos de la Facultad, secretaria académica y administrativa, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.



UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CACERES VELASQUEZ"
FACULTAD DE ODONTOLOGIA

Dr. Rildo Paul Tapia Condon
DECANO

DISTRIBUCION:
F. Odontología, (1)
Asesor (1)
Interesada, (1)
Jurados (3)
Yoji h.t



SE APRUEBA PROYECTO DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

RESOLUCIÓN N° 180-2023-D-F.OD-UANCV-J

Juliaca, 2023 agosto 23

VISTOS:

El Expediente N° 8015-23 presentado por (el), (la) Bach. **LLACHO AROTAIPE ROMANI**, quien solicita la aprobación del Borrador de Tesis Titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA - 2022**. Para optar el título profesional de CIRUJANO DENTISTA.

CONSIDERANDO:

Que, las facultades son unidades fundamentales de organización, formación académica profesional, integrado por profesores, estudiantes y graduados, gozan de autonomía de gobierno en lo académico, económico y administrativo de acuerdo a Ley y al Estatuto Universitario de nuestra primera Casa Superior de Estudios;

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de la Unidad de Investigación de la Facultad de Odontología, y la Directiva N° 004-2019-UANCV-OI/ Oficina de Investigación de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, la Comisión de Grados y Títulos ha designado el jurado pertinente, el mismo que está integrado por:

Presidente	: Dr.	RILDO PAUL TAPIA CONDORI
Primer Miembro	: Dr.	ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
Segundo Miembro	: Dr.	EDUARDO LUJAN URVIOLA

Que, el jurado dictaminador ha emitido el dictamen favorable para que dicho Borrador de Tesis pueda ser aprobado por Resolución;

Estando, el informe favorable de la Comisión de Grados y Títulos, en concordancia con el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización 1287-92-NAR. D.L. N° 739 y el estatuto de la UANCV, al Decano de la Facultad de Odontología.

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR el **BORRADOR DE TESIS** titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA - 2022**. Presentado por el (la) Bach. **LLACHO AROTAIPE ROMANI**; de conformidad a lo establecido con el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se dispone su **REVISIÓN**.

Jr. Loreto N° 450 -Central Telefónica (051) 321192 – Juliaca – Puno-Perú – Pág. Web: www.edu.pe





SEGUNDO: RECONOCER, como ASESOR DE TESIS: a la Dra. ELSA PIZARRO MERMAA.

TERCERO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad y las secretarías académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.



UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CACERES VELASQUEZ"
FACULTAD DE ODONTOLOGIA

Dr. Rildo Paul Tapia Condori
DECANO

DISTRIBUCION:
F. Odontología, (1)
Asesor (1)
Interesada, (1)
Gabby H.



SE APRUEBA BORRADOR DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

RESOLUCIÓN N° 352-2024-D-F.OD-UANCV-J

Juliaca, 2024 octubre 14

VISTOS:

El Expediente N°14352-24 presentada por el (la) **Bach. LLACHO AROTAIPE ROMANI**, de fecha 3 de octubre de 2024, quien solicita cambio de **asesor**; en base a la RESOLUCIÓN N° 0056-2024-UANCV-CU-R, de fecha 14 de febrero de 2024, y la DIRECTIVA N° 001-2024-OGCA-OSA-VRACAD-UANCV, DE NORMAS PARA LA DISTRIBUCIÓN DE LA CARGA ACADÉMICA 2024-I, PARA DOCENTES ORDINARIOS Y CONTRATADOS DE LA UANCV, el cual se está dando cumplimiento a lo dispuesto; y, según RESOLUCIÓN N° 180-2023-D-F.OD-UANCV-J, de fecha 23 de agosto de 2023, donde se dispone la aprobación del Borrador de Tesis Titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA - 2022**. Para optar el título profesional de CIRUJANO DENTISTA.

CONSIDERANDO:

Que, las facultades son unidades fundamentales de organización, formación académica profesional, integrado por profesores, estudiantes y graduados, gozan de autonomía de gobierno en lo académico, económico y administrativo de acuerdo a Ley y al Estatuto Universitario de nuestra primera Casa Superior de Estudios;

Que, habiéndose designado como **asesor de tesis: Dra. Elsa Pizarro**

Merma;

Que, a fin de no perjudicar el normal desenvolvimiento de la calificación del Borrador de Tesis, se debe de proceder a integrar la terna respectiva con el jurado llamado por Ley según lo establece el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, y por las razones debidamente justificadas, es **PROCEDENTE SUSTITUIR al asesor de tesis: Dra. Elsa Pizarro Merma; y,**

Estando, el informe favorable de la Comisión de Grados y Títulos, en concordancia con el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria y el estatuto de la UANCV, al Decano de la Facultad de Odontología.

SE RESUELVE:

PRIMERO: SUSTITUIR al asesor de tesis Dra. ELSA PIZARRO MERMA; con la Dra. EDITH CARI CHECA, para que pueda completar el Jurado para la revisión y calificación del **BORRADOR DE TESIS** titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA - 2022**. Presentado por el (la) Bach. **LLACHO AROTAIPE ROMANI**; de conformidad a lo establecido con el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se dispone su **REVISIÓN**.

Jr. Loreto N° 450 -Central Telefónica (051) 321192 – Juliaca – Puno-Perú – Pág. Web: www.edu.pe





SEGUNDO: la Tema de Jurado para la revisión del Borrador de Tesis, estará integrado por los docentes:

Presidente	: Dr. RILDO PAUL TAPIA CONDORI
Primer Miembro	: Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
Segundo Miembro	: Dr. EDUARDO LUJAN URVIOLA

TERCERO: RECONOCER, como ASESOR DE TESIS: a la DRA. EDITH CARI CHECA.

CUARTO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad y las secretarías académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.



UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CACERES VELASQUEZ"
FACULTAD DE ODONTOLOGIA

Dr. Rildo Paul Tapia Condori
DECANO

DISTRIBUCION:
F. Odontología, (1)
Asesor (1)
Interesada, (1)
Gabby H.



SE APRUEBA PROYECTO DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

RESOLUCIÓN N° 258-2022-D-F.OD-UANCV-J

Juliaca, 2022 noviembre 29

VISTOS:

El Oficio N° 030-2021-U.I/F.OD-UANCV-J, del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Odontología, y la copia del acta de Registro de Proyecto de Investigación de fecha 22 de julio de 2022. Para optar el título profesional de CIRUJANO DENTISTA.

CONSIDERANDO:

Que, las facultades son unidades fundamentales de organización, formación académica profesional, integrado por profesores, estudiantes y graduados, gozan de autonomía de gobierno en lo académico, económico y administrativo de acuerdo a Ley y al Estatuto Universitario de nuestra primera Casa Superior de Estudios;

Que, el (la) **Bach. LLACHO AROTAIPE ROMANÍ,** quien solicita la aprobación del proyecto de Tesis Titulado: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA - 2022. Para optar el título profesional de CIRUJANO DENTISTA;

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de la Unidad de Investigación de la Facultad de Odontología, y la Directiva N° 004-2019-UANCV-OI/ Oficina de Investigación de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, el Comité de Investigación dio su opinión técnica sobre la evaluación del proyecto de Tesis, el mismo que ha emitido el dictamen favorable para que dicho proyecto pueda ser aprobado por Resolución;

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Odontología, nomino como **ASESOR DE TESIS:** a la **DRA. ELSA PIZARRO MERMA, y;**

Estando, el informe favorable de la Directora de la Unidad de Investigación en concordancia al Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Odontología y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institución N° 1287-92-NAR. D.L. N° 739 y el estatuto de la UANCV, al Decano de la Facultad de Odontología.

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR el PROYECTO DE TESIS titulado: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA - 2022. Presentado por el (la) **Bach. LLACHO AROTAIPE ROMANÍ;** de conformidad a lo establecido con el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se dispone su **EJECUCIÓN.**





SEGUNDO: RECONOCER, como ASESOR DE TESIS: a la **DRA. ELSA PIZARRO MERMA.**

TERCERO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad y las secretarías académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.



UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CACERES VELASQUEZ"
FACULTAD DE ODONTOLOGIA

Dr. Rildo Paul Tapia Condori
DECANO

DISTRIBUCION:
F. Odontología, (1)
Asesor (1)
Interesada. (1)
Gabby H.



INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %

INDICE DE SIMILITUD

20 %

FUENTES DE INTERNET

10 %

PUBLICACIONES

15 %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	7 %
2	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
5	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	2 %
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %




METADATOS COMPLEMENTARIOS – UANCV



TÍTULO DE LA TESIS	
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA - 2022	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	ROMANÍ LLACHO AROTAIPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46887744
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-1566-0823
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Dra. EDITH CARI CHECA
Tipo de documento de identidad	DNI.
Número de documento de identidad	01556817
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6100-1099
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. RILDO PAUL TAPIA CONDORI
Tipo de documento	DNI. 30859137
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6195-2932
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
Tipo de documento	DNI. 02419543
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4793-9053
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Dr. EDUARDO LUJAN URVIOLA
Tipo de documento	DNI. 02374488
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2022-1260



Datos de investigación	
Línea de investigación	SALUD PÚBLICA - P31
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio: CENTRO DE SALUD DE CAYMA País: Perú Departamento: Arequipa Provincia: Cayma Distrito: Cayma Coordenadas: Longitud: -16.35495 Latitud: -71.5421 URL Maps https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=1WPHq43cUvjEuqcFJPVILVu6PTxa3PfU&usp=sharing</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2022 –Junio 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Salud Pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.05</p> <p>Odontología, Cirugía oral, Medicina oral https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.02.14</p>



Dr. Edgardo Lujan Urviola
 DIRECTOR
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
 FACULTAD DE ODONTOLOGÍA



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ROMANÍ LLACHO AROTAIPE, identificado con DNI
Nro. 46887744, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ODONTOLOGÍA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA - 2022

Asesorado por: Dra. EDITH CARI CHECA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 01 de Agosto del 2025


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mis padres, por su amor incondicional y constante apoyo.

A mis docentes, por guiarme en el camino del conocimiento



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fuerza para culminar esta etapa, y a mis docentes, por compartir sus conocimientos.



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2.1 Problema general.....	16
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4 OBJETIVOS.....	18
1.4.1 Objetivo general	18
1.4.2 Objetivos específicos:	18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	19



2.1.2. Antecedentes nacionales.....	22
2.1.3. Antecedentes locales.....	27
2.2 MARCO TEÓRICO INICIAL.....	27
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	41

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS.....	42
3.1.1 Hipótesis general	42
3.1.2 Hipótesis específicas	42
3.2 VARIABLES.....	43
3.2.1 Variable Independiente	43
3.2.2 Variable Dependiente.....	43
3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	43

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
4.3 MÉTODO DE INVESTIGACION	45
4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
4.4.1. Población.....	45
4.4.2. Muestra.....	45
4.5 CRITERIOS DE SELECCIÓN:.....	46
4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	46



4.7 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	47
4.8 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	48
4.9 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	48
4.10 DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	48
4.11 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE DATOS	49

CAPÍTULO V

RESULTADOS

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	50
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	99



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA EDAD EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 202250

TABLA N° 2 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GÉNERO EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 202252

TABLA N° 3 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GRADO DE ESTUDIOS EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 202254

TABLA N° 4 CÓMO SE CALIFICA LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES QUE SE REGISTRAN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 202256

TABLA N° 5 LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LOS TRATAMIENTOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022.....58

TABLA N° 6 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 202260

TABLA N° 7 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 202262

TABLA N° 8 RELACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCION Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 202264



TABLA Nº 9	RELACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCION Y EL NIVEL DE EXPECTATIVAS EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 202266
TABLA Nº 10	RELACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCION Y EL NIVEL DE PERCEPCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022.....68



ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº 1	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA EDAD EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022	50
GRÁFICO Nº 2	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GÉNERO EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022	52
GRÁFICO Nº 3	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GRADO DE ESTUDIOS EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022	54
GRÁFICO Nº 4	CÓMO SE CALIFICA LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES QUE SE REGISTRAN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022	56
GRÁFICO Nº 5	LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LOS TRATAMIENTOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022.....	58
GRÁFICO Nº 6	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022	60
GRÁFICO Nº 7	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022	62
GRÁFICO Nº 8	RELACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCION Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022	64



GRÁFICO N° 9 RELACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCION Y EL NIVEL DE EXPECTATIVAS EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 202266

GRÁFICO N° 10 RELACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCION Y EL NIVEL DE PERCEPCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022.....68



RESUMEN

Objetivo: Determinar la influencia de la calidad de atención sobre el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma– Arequipa 2022. **Materiales y métodos:** el diseño de esta investigación es de tipo no experimental y de corte transversal de tipo prospectivo, observacional, longitudinal y analítico, nuestro estudio involucró a todas las personas que acudieron a la consulta dental, un total de 75. Sin embargo, el grupo final del estudio fue de 59 personas. Para recopilar los datos, hablamos con ellas y les aplicamos dos tipos de cuestionarios, análisis estadístico Chicuadrado con $\alpha = 0.05$ **Resultados:** La encuesta revela que más de la mitad de los pacientes (el 62,70 % o 37 personas) recibieron un buen tratamiento dental. Alrededor del 59,3 % se sintió satisfecho, pero un pequeño 3,4 % no lo estuvo. Por el contrario, el 37,30 % (22 personas) experimentó una atención dental deficiente. De este grupo, un pequeño 6,8 % se mostró satisfecho, pero un porcentaje mayor (el 30,5 %) no lo estuvo. **Conclusión:** Concluyendo que de acuerdo a la prueba estadística de chi cuadrado con resultados $P= 0.0000 < \alpha=0.05$ la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción en pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022.

Palabras claves: calidad de atención, odontología, satisfacción.



ABSTRACT

Objective: To determine the influence of the quality of care on the level of satisfaction of patients attending the dental service of C.S. Francisco Bolognesi Cayma - Arequipa 2022. **Materials and methods:** The design of this research is non-experimental and cross-sectional, prospective, observational, longitudinal and analytical, our study involved all the people who came to the dental consultation, a total of 75. However, the final study group was 59 people. To collect the data, we talked to them and applied two types of questionnaires, Chisquare statistical analysis with $\alpha = 0.05$ **Results:** The survey reveals that more than half of the patients (62.70% or 37 people) received good dental treatment. About 59.3% were satisfied, but a small 3.4% were not. On the contrary, 37.30% (22 people) experienced poor dental care. Of this group, a small 6.8% were satisfied, but a larger percentage (30.5%) were not. **Conclusion:** Concluding that according to the chi-square statistical test with results $P = 0.0000 < \alpha = 0.05$, the quality of care significantly influences satisfaction in patients attending the dental service of C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022.

Keywords: quality of care, dentistry, satisfac



INTRODUCCIÓN

Se evalúa el servicio de calidad por las percepciones de los pacientes, "la percepción se refiere a la evaluación de los consumidores de los servicios prestados, son considerada las expectativas como necesidad o deseos de los consumidores, es decir, sus expectativas sobre los servicios". Sus diferencias en las dimensiones de calidad determinan la diferencia en la calidad del servicio. Esta herramienta también es muy utilizada en el ámbito sanitario para evaluar los servicios que presta.

El SERVQUAL esta herramienta nos ayuda a comprobar si un servicio es bueno. Se fija en estos aspectos: la rapidez con la que responden, la sensación de seguridad, la autenticidad, si son confiables y si comprenden y se preocupan por tus sentimientos, fue creada para su uso en las industrias del marketing, pero sin embargo modificando unos ciertos ítems y una aplicabilidad amplia y práctica, puede ser utilizado por cualquier organización. ⁽¹⁾

SERVQUAL es una herramienta popular y muy utilizada en todo el mundo. Parasuraman y su equipo la crearon. Creen que la brecha de calidad es la diferencia entre lo que esperamos y lo que realmente vemos. Diversos sectores, como la banca, la hostelería, el transporte, la educación superior, el control de gastos, la construcción, los servicios hospitalarios y el cuidado dental, utilizan esta herramienta con frecuencia.

La inadecuada comunicación entre los clientes contribuye a los responsables planificar de la toma de decisiones y planificar para detectar errores al establecer correctamente las prioridades. Lo hacen para mejorar la atención médica: su funcionamiento, su organización y los resultados que ofrece.



Una buena atención dental es fundamental, especialmente para quienes la reciben. Las aftas bucales son un grave problema de salud, ya que muchas personas en todo el mundo las padecen. El impacto de las lesiones bucodentales en las personas y la sociedad producen dolor y sufrimientos, deterioros funcionales. Vale la pena señalar que, a pesar del tremendo progreso en la salud bucal, todavía hay personas a nivel mundial, especialmente aquellas de las clases sociales y económicas más bajas tanto en países desarrollados y subdesarrollados, que sufren de problemas orales. La atención de salud a menudo está relacionada con el dolor, que es más común en los grupos socioeconómicos más bajos, mientras que las necesidades de salud insatisfechas son muy altas en odontología. La situación laboral, el nivel socioeconómico y la ubicación geográfica en base a las tres variables mas influyentes. ⁽²⁾



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Durante mi prácticas preprofesionales pude apreciar que asisten a diario pacientes al consultorio de odontología de dicho Centro de Salud, sin embargo, se pudo apreciar que muchos de los pacientes cuando solicitaron una atención odontológica se encontraban insatisfechos de la oferta de servicios, que brindaron por el tiempo de espera para ser atendido, el no acceso a un cupo de atención, la falta de cobertura al sistema de seguro integral de Salud, falta de recursos Humanos, escasa proactividad o empatía del personal de Salud, falta de equipamiento, medicamentos. Razón que la calidad de servicio que percibieron los pacientes ha declinado por diversas razones a pesar del avance tecnológico que contribuyó implementar equipos de alta tecnología en los consultorios odontológicos para mejorar la calidad atención

1.2 FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la influencia de la calidad de atención sobre el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del Centro de Salud Francisco Bolognesi Cayma– Arequipa 2022?



1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera la estructura de la calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma– Arequipa 2022?
- ¿Cómo el proceso de la calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma– Arequipa 2022?
- ¿De qué manera el resultado de la calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma– Arequipa 2022?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- Relevancia científica

aportará conocimiento científico sobre la relación entre la calidad de atención que brinda en el Centro de salud Arequipeño y su impacto en la satisfacción de los pacientes del consultorio odontológico.

- Relevancia social

La atención de calidad que recibe un paciente en la atención sanitaria es un problema de Salud pública, por lo que tiene relevancia social en vista de que esta en relación de la salud de los pacientes.

- Relevancia académica

Posee relevancia académica, los resultados de este estudio cooperara con resultados para antecedentes de futuras investigaciones en esta línea de investigación

- Factibilidad

Este estudio ha sido viable, ya que se ha tenido el apoyo de mi asesora,



así mismo colaboraron los trabajadores del Centro de Salud, los encuestados, se dispuso con el tiempo necesario, para poder concluir la investigación.

- **Interés Personal**

Sustentar esta tesis es de sumo interés para mi persona, así de esa manera lograr titularme

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la calidad de atención sobre el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del Centro de Salud Francisco Bolognesi Cayma– Arequipa 2022.

1.4.2 Objetivos específicos:

- Determinar la estructura de la calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma– Arequipa 2022
- Evaluar el proceso de la calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma– Arequipa 2022
- Determinar el resultado de la calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma– Arequipa 2022



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales

Riaz A., Sughra U. 2021 en Pakistán. Se realizó una investigación para comprobar la calidad de la atención dental en los hospitales públicos. Se empleó un diseño de estudio transversal. Se seleccionó a 400 personas según las preferencias de los autores. Estas personas respondieron un cuestionario Servqual conformado por 32 preguntas aplicadas antes y después de la atención estomatológica, utilizando la prueba la prueba Spss V25 con la que se hizo el análisis estadístico, la prueba T y Anova. Teniendo como resultados: con respecto al género un 59%, la edad más predominante fue de 18 hasta los 35 años de edad en un 49%, en relación a anteriores visitas al hospital un 64% acudió antes, de los cuales un 51% fue al servicio de odontología por sintomatología dolorosa; con relación a la calidad y servicio obteniéndose una media de -3.91 hasta 2.25 para el área rural y -2.74 hasta 2.26 en el central; con relación a la confiabilidad se obtiene una media de -2.40 hasta 2.03 en el hospital central y 2.98 hasta 1.79 en el hospital rural. Concluyendo, las personas quieren más de la atención dental que reciben. (1)



Dopeykar N. et al. el 2018 en Irán realizo un estudio con el fin de calcular la brecha en la calidad de servicio y la percepción y expectativas en usuarios de un centro odontológicos mediante el cuestionario Servqual. Para ello se tuvo que emplear una metodología transversal, descriptiva, y analítica, conformada por 385 individuos seleccionados, los que acudieron al establecimiento en los turnos de tarde y mañana, a los que se les realizo el cuestionario Servqual, para analizar la estadística se utilizaron las pruebas de “Mann Whitney y Kruskal wallis”, para lo cual empleamos el programa Spss. Teniendo como resultados un 53.2% fueron varones y un 46.8% fueron mujeres, de los cuales un 79% fueron casados, con una prevalencia de edad de 31 hasta los 40 años de edad, y un 83.1% presento seguro médico; en relación a la seguridad obteniendo una media de 4.36 – 5.06; en relación a la obteniendo una media de 4.18 – 4.98; sobre la capacidad de respuesta obtuvimos una puntuación entre 4,1 y 5,06; en relación a las bajas expectativas; un 4.36 – 5.06 relacionada a la seguridad. Concluyendo que las expectativas de las personas no superan a la calidad de atención brindada en el centro estudiado. (2)

Mejia L., Ramos C. el 2016 en Colombia efectuaron una investigación con el propósito de evaluar la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del servicio de estomatología. Para ello se usó tipo de estudio transversal y descriptivo, conformada por 278 seleccionamos a un grupo de personas según ciertas pautas. Luego, les entregamos una encuesta llamada Servqual. Para analizar los resultados, utilizamos SPSS y Alpha para nuestra prueba de matemáticas. Siendo los resultados: con relación



al aspecto demográfico un 24% presenta edades de 29 – 38 años, un 19% de 36 – 48 años, todas estas personas presentan acceso a servicios odontológicos; en relación a la fiabilidad un 50.5% presenta un nivel bueno, en relación a la empatía un 50% positiva, relacionando la calidad de atención un 55.57% positiva. Concluyendo que la población estudiada presento buena percepción y buena calidad de atención. (3)

Palmieri M., Sanchez M. el 2020 Argentina Realizamos un estudio para ver qué tan satisfechas están las personas con su dentista. Hablamos con 204 personas que nos resultaron fáciles de encontrar. Les hicimos algunas preguntas y traducimos sus respuestas a un programa informático llamado Excel para buscar patrones. Siendo los resultados se evidencio un 86% de satisfacción, en relación al tiempo de espera un 60.8% presento un tiempo aceptable, en relación al nivel de instrucción un 17.07% presento estudios superiores completos, en relación a la información un 36% se consideró insatisfecho y un 64% satisfecho, un 72% no encontró información sobre prevención en odontología. Concluyendo que si se encontró satisfacción en el nivel de atención de la población estudiada. (4)

Salazar E. en 2018 Ecuador Realicé un estudio para ver qué tan satisfechas estaban las personas con la atención que recibían en el consultorio odontológico, por lo cual utilizaron un enfoque transversal y descriptiva conformada por 206 personas según criterios de selección, se les administro el cuestionario Servqual para conocer la calidad de atención, se realizó el análisis estadístico con el software de Excel.



Obteniendo los datos que evidenciándose que, en relación a la tangibilidad un 23% muy insatisfecho, un 20% insatisfecho, un 13% satisfecho, un 44% muy satisfecho; en relación a la atención puntual un 11% muy insatisfecho, un 23% insatisfecho, un 5% no precisa, un 22% satisfecho, un 39% muy satisfecho; en relación a la empatía un 20% muy insatisfecho, un 5% insatisfecho, un 13% no precisa, un 38% satisfecho, un 24% muy satisfecho; en cuanto a la calidad de atención un 8% muy insatisfecho, un 27% insatisfecho, un 2% no precisa, un 49% satisfecho, un 14% muy satisfecho. Concluyendo que si hay asociación entre ambas variables de la población estudiada. (5)

2.1.2. Antecedentes nacionales

Florez R. 2023 en Trujillo realizó un estudio con el objetivo de precisar el grado de calidad de atención en un centro estomatológico desde la perspectiva del usuario. Para ello se utilizó un enfoque transversal, observacional, y descriptiva y no experimental incluyendo 80 personas seleccionados según criterios de selección, utilizamos la encuesta Servqual y para los números utilizamos Spss y Excel. Teniendo como resultados en la que podemos observar que en relación a la percepción del nivel de calidad del usuario un 53.75% buena, un 33.75% regular y un 12.50% mala; en relación a la percepción con el nivel de calidad asociada a la edad un 28.75% fue de 18 – 30 años nivel bueno, un 16% de 31 – 50 años nivel bueno y un 5% más de 51 años nivel bueno; en relación al nivel de atención y la percepción asociada al sexo un 20% fueron mujeres con calidad regular y un 36.25% mujeres con un nivel



bueno. Concluyendo que según la perspectiva del usuario la calidad de atenciones buena en la población estudiada. (6)

Wong W., Saldaña J. el 2020 en Chiclayo. Estamos investigando para ver qué tan felices están los pacientes con su cuidado dental y qué tan buena es esa atención en el campo de la Odontología. Para ello se utilizó los método experimental y descriptiva, se seleccionaron 214 usuarios, se les aplico un cuestionario Servqual compuesta por 22 preguntas y una tabla de datos personales, y se realizó un análisis estadístico mediante Excel. obteniendo los siguientes datos : en relación al nivel de satisfacción un 88% bajo, u 7% regular y un 5% alto; en cuanto a la rapidez con la que respondemos, el 20 % de las personas no se mostraron entusiasmadas, el 73 % consideró que estuvo bien y el 7 % que fue fantástico. Al preguntarles sobre su nivel de seguridad, la mayoría (alrededor del 66 %) la consideró simplemente aceptable, mientras que el 5 % se sintió incómodo y el 29 % se sintió muy seguro. En cuanto a la relación con los clientes, el 8 % consideró que no cumplimos con nuestras expectativas, el 34 % consideró que estuvimos bien y un impresionante 58 % consideró que realmente conectamos. En cuanto a la calidad de nuestros servicios, al 12 % no le gustó, al 56 % le pareció aceptable y al 32 % le pareció excelente. Se llegó a la conclusión que el grado de satisfacción fue regular en la población estudiada. (7)

Huaman R. el 2017 en Ayacucho realizo un trabajo de investigación con el fin de evaluar asociación de la calidad de atención con el nivel de



satisfacción. Para ello se realizó el método correlacional, descriptiva transversal y observacional, conformada por 175 pacientes seleccionados según criterios de selección a quienes se les aplicó el cuestionario Seurvqual, se utilizó Excel, Spss y Chicuadrado para analizar estadísticamente. En cuanto a la calidad de la atención, el 80% dijo que no era excelente. Alrededor del 67,4% dijo que era regular, pero un sorprendente 96,6% dijo que era realmente buena. Ahora bien, en cuanto a la calidad general, la mayoría de las personas (80,6%) pensó que era regular. De ellos, el 55,4% estaba conforme con ella. Con todo esto, puedo ver una conexión: cuanto más felices estaban las personas, más confiaban en la atención y la consideraban tangible y rápida. (8)

Diaz R., Hanco K., Huamantupa V. el 2018 en Ica efectuaron una investigación evaluar la calidad de atención en el área de odontología. Para ello se utilizó un enfoque de tipo transversal, observacional, cuantitativa y descriptiva, seleccionamos a 50 pacientes con ciertas afecciones. Los entrevistamos con 22 preguntas específicas para medir la calidad. Utilizamos la prueba de chi-cuadrado para analizar los datos. Esto se realizó con Excel. Al analizar los resultados, encontramos lo siguiente: el 80,5 % de las personas no estaban satisfechas con la capacidad de respuesta. Sin embargo, el 19,5 % sí lo estaban, en donde un 66% manifiesta que el personal de esta área no ayuda a los usuarios; en relación al nivel de seguridad un 79% insatisfechos y 21% se encontraron satisfechos, un 72% refiere que el personal no orienta e informa a los usuarios de manera adecuada; en relación a la empatía un



82.4% insatisfecho y un 17.6% presentó satisfacción, de los cuales un 78% refiere que los profesionales de esta área no poseen la capacidad de atención según las necesidades del usuario; en relación a la tangibilidad un 81.5% insatisfecho y un 18.5% se presentó satisfecho, de los cuales un 66% refiere que las instalaciones no se encuentran aseadas, no obstante, un 34% se encuentra satisfecha. Para concluir, muchos de los grupos que analizamos no están satisfechos con la forma en que se brinda la atención. (9)

Santamaria A., Chavez A. el 2020 en Huancayo efectuaron un estudio con el fin de analizar satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de la atención odontológica. Utilizándose un enfoque correlacional no experimental, se seleccionó una muestra de 65 usuarios en base a criterios de selección, aplicando el cuestionario Servqual compuesta por 22 preguntas, empleándose el programa de Excel y Spss para la prueba estadística. El 14,29 % no estaba muy satisfecho; el 67,86 % la consideró aceptable y el 17,86 % se mostró muy satisfecho. Al preguntar sobre la calidad de la atención, el 10,71 % dijo que no era excelente, el 78,57 % que estaba bien y el mismo 10,71 % la consideró excelente. Casi el 98,2 % consideró que la empatía era aceptable, y solo el 1,8 % se mostró realmente satisfecho. Al hablar de la rapidez con la que se resolvieron los problemas, el 92,9 % dijo que estaba bien, mientras que el 7,1 % no estaba nada satisfecho. (10)

Egúsqiza M. el 2019 en Lima realizó un estudio con el fin de analizar el grado de satisfacción en pacientes que acuden al área de



estomatología. Utilizo un método de observación y comparación. Seleccioné a 459 personas para esto, basándome en lo que el autor considera mejor. Les hice algunas preguntas de Servqual y luego usé Excel y SPSS para analizar las respuestas. observando en los resultados con relación al grado de fiabilidad según el nivel de satisfacción un 8.5% bueno, un 91.5% malo; en relación a la capacidad de respuesta un 16.9% bueno, un 83.1% mala; en relación a la satisfacción asociada a la seguridad un 14.6% bueno, un 85.4% malo; en relación a la empatía un 8.1% malo, un 91.9% malo; en relación a la tangibilidad un 16.9% bueno, un 83.1% malo. Concluyendo que el grado de nivel de satisfacción de la población estudiada fue mala. (11)

Pardave S., Vasquez T. el 2019 en Lima investigaron con el fin de analizar la calidad de atención en el área de estomatología en usuarios de una universidad. Realizamos un estudio descriptivo para comprender algo específico. En este estudio, analizamos la información de 125 pacientes. Se seleccionaron con base en ciertos criterios. Les hicimos preguntas mediante el cuestionario Servqual, empleándose la prueba de Spss y Excel para la prueba estadística. Se muestra los datos que en relación a la edad un 66.4% de 18 – 30 años de edad, en relación al género un 33.60% mujeres y 71.2% varones; en relación a la calidad de atención y género un 61.45% fueron mujeres con una muy buena percepción y un 57.14% fueron varones con una muy buena percepción; un 52.81% presento un nivel de instrucción superior con una percepción muy buena; la relación a localidad de atención después de la visita al

estomatólogo un 60% fue altamente buena, un 29.60% muy buena y 8.80% buena. (12)

2.1.3. Antecedentes locales

Quispe V. el 2021 en Puno realizo un estudio teniendo como objetivo analizar la asociación del grado de calidad y nivel de satisfacción en el área de estomatología. Para ello empleo el enfoque descriptivo, no experimental y correlacional, incluyendo 202 usuarios a los que se les realizo un cuestionario Servqual, para lo cual se empleó el programa de Excel para el análisis estadístico. En los datos obtenidos se pudo evidenciar, en cuanto al nivel de calidad y satisfacción un 21% muy bueno y un 39% nivel bueno y un 4% nivel deficiente; en relación al grado de confiabilidad un 58% eficiente; en relación a la satisfacción un 55% eficiente; en relación a la infraestructura un 100% presento mala infraestructura; El 84% la consideró buena porque podían confiar en ella. La rapidez de la atención fue una preocupación para el 67%, pero dijeron que era aceptable. La seguridad fue parte de la atención de calidad para el 46%, y la consideraron buena. Por lo tanto, un buen cuidado está relacionado con lo contentos que estemos con él. (13)

2.2 MARCO TEÓRICO INICIAL

Calidad de atención

Al hablar de calidad se enumera diferentes cualidades partiendo desde lo tangible hasta lo intangible, esto no está limitado al hecho de solamente desarrollar un producto, también se tiene que ofrecer un servicio, y que todo esto englobe y vaya de acuerdo al precio ofrecido,



ya que con la definición de calidad se refiere a la creación y mejora de los servicios.(14)(15)

Es por ello que la calidad de atención en odontología es vital, esto porque implica la vida de las personas, todo esto debería de estar regulado para que el usuario sienta satisfacción al momento de ser atendido en algún centro de salud, y que no presente miedo ni dudas al momento de utilizar este tipo de servicios.(16)(17)

La "calidad de la atención" se refiere a cómo atendemos a nuestros pacientes en el dentista. Su único objetivo es garantizar que todos reciban un buen tratamiento. La calidad de trabajo del personal de esta área como profesional, con el propósito de lograr la mejor atención posible dado que los usuarios vienen de diferentes contextos tanto como socio-culturales y como socio-demográficos.(14)(16)

Atención

La atención es la forma mediante la cual se logra la satisfacción de uno o varios individuos, ya que se puede observar que en las diferentes áreas de salud se tienen diferentes servicios a los que acude el usuario mas no se tiene una atención adecuada, es por ello que es necesario prestar atención en los siguientes factores:(15)(17)

- Escuchar
- Hablar
- Observar

Al realizar estas tres cualidades se puede brindar una mejor atención, con el fin de que el cliente se encuentre satisfecho y se pueda conocer

la necesidad que este presenta.(14)(15)

El usuario cumpliendo con las políticas del establecimiento, no obstante, cabe mencionar que esto siempre esta monitoreado para conocer y garantizar que se brinde un buen servicio para la confianza del usuario.(16)(17)

Dimensiones de la calidad de atención

En la actualidad se puede encontrar diferentes modelos con el objetivo de comprender localidad de servicio. Es por ello que diferentes autores coinciden que la calidad se evalúa mediante los resultados que se presentan, que está conformado por 3 factores, estos son:(14)(15)

- El ambiente
- El producto recibido por el paciente
- El servicio mismo

1. La fiabilidad

Se refiere a la actitud de confianza que presenta el odontólogo, demostrando una atención optima y detallada(15)

Características(14)(15)(17)

- Atención de urgencias odontológicas
- Orden de atención respetando cronológicamente la atención del paciente en un orden predeterminado
- Interés para resolver los problemas que presenta el paciente
- Registro adecuado de la información y del tratamiento efectuado al paciente.



2. Capacidad de respuesta

Esto hace referencia a una respuesta pronta, de manera adecuada y con un buen trato hacia el paciente, siempre teniendo en cuenta que a los pacientes les incomoda esperas largas.

(16)(17)

Características(14)(15)(17)

- Citas oportunas con el fin de que no esperen mucho tiempo
- Tramites rápidos
- Empatía del personal de turno
- Agilidad para evitar que el paciente se inquiete
- Respuestas oportunas hacia las inquietudes que presenten los pacientes

3. Seguridad

Este es uno de los aspectos más importantes pues con esto se desea que el paciente confié en el odontólogo y crea en él, para que así se puedan sentir seguros al momento de cualquier procedimiento odontológico.(15)(16)

Características(14)(17)

- El nivel de confianza que trasmite el odontólogo
- Recepción de la medicación prescrita
- Cumplimiento de las indicaciones



4. Empatía

Esto se refiere a comprender y conocer lo que el paciente manifiesta, teniendo en cuenta a la actitud del paciente, es así, que la atención del profesional de odontología debe de adecuarse a la necesidad del usuario. (15)(18)

Características(14)(15)

- El odontólogo deberá ser amable
- La atención deberá de ser individualizada
- Horarios de atención adecuados
- Orientaciones claras para el paciente
- Comprender las necesidades del paciente

Elementos tangibles en calidad de servicio

Esto hace referencia a lo que percibe el paciente de manera objetiva, estos son:(14)(15)

- El estado de las instalaciones: es por ello que las instalaciones deben de ser cómodas, agradables a la vista del paciente con el objetivo que este se sienta seguro.(16)
- La limpieza de las instalaciones: esto implica a que todo el equipamiento este ordenado y limpio con el propósito de que presente un buen aspecto.
- La presentación del odontólogo: tanto el profesional como los demás trabajadores del área de odontología



deberán de presentar la indumentaria adecuada para el paciente se lleve una buena impresión.

- La comodidad del equipo dental: este es uno de los aspectos importantes, ya que un sillón odontológico en pésimo estado no será cómodo para el paciente.(16)

Aspectos involucrados en localidad de atención

Según el MINSA se presentan los siguientes:(14)(15)

- Enfoque al paciente con el propósito de satisfacer al paciente
- Liderazgo
- Participación del profesional del área involucrada
- Enfoque basándose en los procesos
- Enfoque de los sistemas para la gestión
- Enfoque de manera continua
- Enfoque relacionado a la evidencia para la correcta toma de decisión
- Relación beneficiosa con el proveedor

Servicio de calidad

El servicio trata de la prestación de una actividad que se puede dar entre una organización hacia un usuario o varios usuarios, estas pueden ser:(15)(18)(17)

- Actividades sobre productos tangibles
- Actividades sobre productos intangibles
- Entrega de productos intangibles



- Ambiente para el desarrollo de un servicio

Características(15)(16)

- Intangibilidad
- Inseparabilidad
- Heterogeneidad

El servicio de calidad está encaminada a la satisfacción del paciente de parte del odontólogo.(15)

Tipos de calidad

- Calidad deseada: tiene el objetivo de satisfacer al usuario en la atención realizada(14)(15)
- Calidad satisfecha: involucra a las peculiaridades que el usuario requiera tales como la calidez al momento de la atención brindada
- Calidad de agrada: se debe de identificar las necesidades que no manifiesta el usuario, estas se reconocen por darse de manera espontánea (14)(18)

Componentes de localidad de atención(14)(15)

- Componente técnico
- Componente interpersonal
- El medio o entorno

Modelos de calidad de servicio

Estos son directrices para mejorar su gestión de atención, con el objetivo de:(15)(16)

- Comprender el significado de valor del usuario

- Diagnosticar si el procedimiento realizado es acorde con la necesidad del paciente.

Tipos (15)(18)

- Cualitativo de la escuela nórdica
- Cuantitativo de la escuela americana
- Cualitativo y cuantitativo que son los índices de satisfacción

Actualmente el modelo más empleado es el modelo americano con el que se pretende medir localización de servicio. Es así que en este modelo encontramos al modelo SERVQUAL desarrollado el año del 2016 por Sanchez & Sanchez.

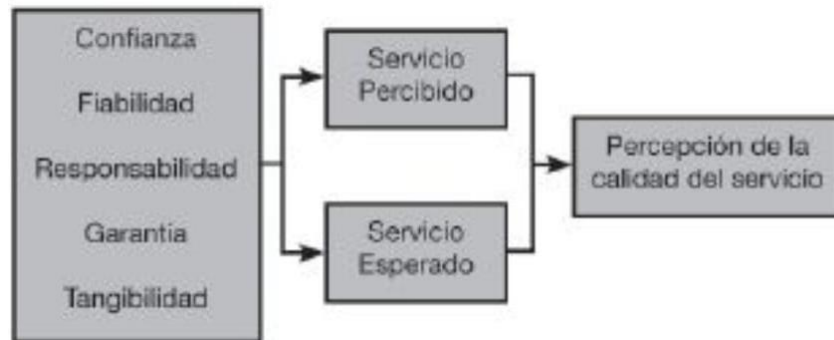
Cuestionario SERVQUAL

Este tipo de cuestionario es un modelo americano, con el que se pretende identificar la expectativa de los pacientes, de acuerdo a 5 tipos de dimensiones, estos son:(16)(15)

- Elementos tangibles
- Empatía
- Fiabilidad
- Seguridad
- Capacidad de respuesta

Este tipo de cuestionario se emplea con mayor frecuencia en el área hospitalaria, en el área educativa, en el área bancaria y en el área de mantenimiento.(16)

Dimensiones



Este es uno de los modelos más empleados en Latinoamérica dada su flexibilidad y su adaptabilidad en diferentes contextos.

Ventajas (15)(16)

- Se puede comparar las expectativas con la percepción del usuario
- Se puede comparar distintos tipos de organizaciones que presten servicios iguales en diferentes ubicaciones
- Se puede adaptar de manera adecuada a la población que se pretende estudiar
- Se puede evaluar las expectativas de los usuarios esto relacionado a la calidad de servicio
 - Podemos evaluar la opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio.
 - Podemos evaluar la opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio.



Desventajas (14)(15)

- Se puede presentar informaciones segadas por la falta de comprensión de la población estudiada
- Al presentar varios ítems el cuestionario puede tornarse tedioso.

Satisfacción del usuario

Cuando alguien se siente satisfecho con el cuidado de sus dientes, surge en su mente una sensación especial. Esta surge al conocer y apreciar la buena calidad de la atención recibida durante su visita al dentista. (18)(16)

Al encontrar satisfacción al momento de la atención el paciente regresara para su próxima cita denotando así localidad de atención en más usuarios. es por ello que se puede encontrar un modelo de satisfacción que añade a la satisfacción subjetiva que presenta el usuario y lo importante que esto puede ser en determinado estado que trata en combinar la importancia con la satisfacción.(15)(18)

La satisfacción está encaminada a satisfacer la expectativa que presente el paciente, sin embargo, diversas investigaciones concluyen en que la satisfacción se da de manera individualizada para cada paciente, ya que cada uno presenta diferentes expectativas sobre una atención odontológica y de acuerdo a sus percepciones.(18)



No obstante, en el caso que se tenga bajas expectativas, o el usuario no tenga acceso a dicho servicio el resultado de la atención no será del todo eficiente desde la perspectiva del paciente.

Aspectos que influyen en la satisfacción:(18)(16)(17)

- El ambiente en el que sea atendido el paciente
- La manera en la que pueda acceder a una atención odontológica
- Si el paciente está en la posibilidad de pagar por los servicios brindados
- Si el paciente retorne al servicio
- Si el paciente recomienda a otras personas a acudir al servicio.

El usuario o paciente

Esto hace referencia a los individuos que requieren los servicios brindados en este caso al servicio de odontología de un centro de salud, que va desde la manera en que los atienden, la empatía que tiene todo el personal para con el paciente. (18)(16)

Es necesario que el odontólogo preste interés para identificar las necesidades que requiera el paciente con el propósito de que la atención brindada sea adecuada. (17)

Satisfacción del usuario

Hace referencia a la forma en que se brinde la atención y la percepción que el paciente sienta el servicio de dental determinaran la forma en que se les atendió, si fue agradable,



cálida y si el personal fue amable y empáticos con ellos. Es importante que el profesional conozca e identifique la calidad de satisfacción que presenta el paciente, ya que en muchos lugares los profesionales no son empáticos con el paciente.(18)(16)

Dimensiones de la satisfacción

Algunos autores mencionan que actualmente es complicado obtener la satisfacción de los clientes, ya que detalles mínimos ocasionan percepciones negativas en el servicio prestado, ya que en el área publica el estado no se preocupa.

Se tienen las siguientes dimensiones:(15)(18)(17)

- La comunicación: es un instrumento mediante el cual se propone aumentar la interacción entre el cliente y el dentista, ya que en una comunicación ineficiente se puede presentar descoordinaciones y alteraciones de la información(16)
- Explicación clara: No todas las personas que acuden al dentista tienen el mismo nivel de formación. Por lo tanto, debemos asegurarnos de que la información que proporcionamos sea precisa, sobre todo en las +indicaciones farmacológicas y demás cuidados para evitar posibles complicaciones.
- Secreto profesional: es necesario que las conversaciones que se den se mantenga de manera privada por ética profesional.(17)



- Escuchar prestando interés: todos los pacientes necesitan sentirse escuchados, resolviendo las dudas y miedos que este pueda tener de manera amable y con paciencia.
- Clima de confianza: si bien este aspecto es difícil de realizarlo no es imposible, si se tiene una comunicación asertiva se identificará las necesidades y preocupaciones que presente el paciente para conseguir la confianza de este.
- Actitud profesional: hace referencia a los valores y a las buenas acciones que tenga el personal con el paciente
- Capacidad de conversar: en muchas ocasiones si se entabla confianza entre el paciente y el odontólogo como para contarle aspectos personales de su vida(16)
- Actitudes dominantes: algunos profesionales adoptan actitudes prepotentes que generan descontento en los usuarios, olvidándose que están tratando con seres humanos, por ello es necesario que se dé un trato amable y cortés para el paciente(17)
- Percepción de individualidad: con el propósito de que la paciente se encuentre satisfecho con la atención brindada el odontólogo deberá de centrar sus habilidades de manera individual.(18)
- Respeto mutuo: se trata sobre la relación del paciente con el odontólogo en donde primen los valores y la ética



con el objetivo de dar a la paciente un servicio de primera categoría. (16)

- Orden de llegada: es necesario que se tenga en cuenta y se respete el orden de llegada de los pacientes para evitar desorden y esperas innecesarias o de tiempos prolongados para los pacientes.
- Trato amable: cada paciente necesita ser tratado con amabilidad y empatía, la felicidad del paciente se ve fuertemente afectada por esto.
- Conocimientos adecuados: el odontólogo debe de estar debidamente capacitado en cada una de las áreas para desempeñarse de la mejor forma posible, ya que esto establece el estándar de qué tan bien son atendidos los pacientes y qué tan satisfechos están (18)(16)
- Identificación de necesidades: el odontólogo debe de identificar la necesidad que tenga el paciente, sobre todo aquellas que las manifiesten.

Otros autores consideran tres dimensiones en la satisfacción del usuario, estas son:(14)(18)

- Confiabilidad: hace referencia a la prestación, costos y solución de problemas que tiene el servicio para con el paciente, desempeñando el servicio de una manera eficaz y eficiente, todo esto va relacionado con la calidad de servicio



- Validez: es la capacidad que brinda el servicio para alcanzar las expectativas del paciente.
- Lealtad: esto engloba diferentes valores tanto como la empatía, la humildad, entre otros, que tiene el personal con el paciente manifestándose en la confianza que este logre.(17)

Las expectativas

La expectativa es el resultado que se desea tener del paciente o la expectativa que tiene el paciente hacia determinada circunstancia o situación, suele ser insuficiente en el servicio brindado para el paciente, y en el caso de que tengan expectativas altas, los pacientes sienten decepción en el servicio brindado.(18)(17)

En diferentes casos cuando el resultado demuestra un aumento en la expectativa del paciente es necesario supervisar que implica para el paciente todo ello.(14)(15)

2.3 MARCO CONCEPTUAL

- Modelo: arquetipo o cosa que se utiliza como referencia para imitarla o copiarla
- Calidad: conjunto de actividades enfocadas a la excelencia de un servicio brindado.
- Intangible: es todo aquello que no puede percibirse de manera clara



CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis general

Existe una influencia estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del Centro de Salud Francisco Bolognesi Cayma – Arequipa 2022.

3.1.2 Hipótesis específicas

- La estructura de la calidad de atención influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma– Arequipa 2022.
- El proceso de la calidad de atención influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma– Arequipa 2022.



- El resultado de la calidad de atención influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma– Arequipa 2022

3.2 VARIABLES

3.2.1 Variable Independiente

Calidad de atención

3.2.2 Variable Dependiente

Nivel de satisfacción

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE VALORACIÓN
1. VARIABLE INDEPENDIENTE. Calidad de atención	ESTRUCTURA	Equipamiento Ambientes Medicamentos Servicios básicos	Buena Mala
	PROCESO	Historias clínicas Protocolos de atención Consejería Tratamientos recibidos	
	RESULTADO	Atención recibida en el servicio de admisión Atención recibida en el servicio dental Atención recibida en servicios auxiliares	
	Satisfacción	Cuando llegue al dentista por primera vez, le atenderán de inmediato, sin importar quién sea.	Calificación Satisfecho



<p>2. VARIABLE DEPENDIENTE.</p> <p>Nivel de satisfacción en pacientes</p>		<p>Recibirá la atención que necesita según su estado de salud.</p> <p>El dentista es quien le atenderá.</p> <p>El paciente, o la persona que atiende, se comunica bien con el dentista y sus familiares para compartir información sobre su problema de salud.</p> <p>Una vez que se registre, le atenderán de inmediato. Tomarán muestras de laboratorio rápidamente si es necesario.</p> <p>También le harán radiografías rápidamente si las necesita.</p> <p>Si necesita medicamentos, se los entregarán rápidamente en la farmacia.</p> <p>El dentista dedicará el tiempo necesario para responder cualquier pregunta que tenga sobre su problema de salud.</p> <p>Respetarán su privacidad durante su atención.</p> <p>Le realizarán un chequeo completo sobre su problema de salud.</p> <p>Se asegurarán de que su problema de salud mejore o se haya solucionado.</p> <p>El personal del dentista es amable, respetuoso y paciente.</p> <p>Intentarán resolver cualquier problema que surja durante la visita.</p> <p>El dentista se asegura de que el paciente comprenda qué le sucede o cuáles son los resultados de la atención.</p> <p>El dentista también ayuda al paciente a comprender los procedimientos o pruebas que se le han realizado.</p> <p>Le explica el tratamiento que está recibiendo, incluyendo los tipos de medicamentos, la dosis y los posibles efectos secundarios.</p> <p>El consultorio cuenta con letreros, carteles y flechas para que los pacientes sepan adónde ir.</p> <p>El personal del dentista también puede ayudar con esto.</p> <p>Todo lo necesario para la atención del paciente está disponible en el dentista.</p> <p>Un lugar donde se realizan servicios dentales es limpio y cómodo.</p>	<p>Insatisfecho</p>
--	--	--	---------------------



CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de estudio es no experimental,

4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio es de tipo prospectivo, observacional, longitudinal y analítico.

4.3 MÉTODO DE INVESTIGACION

El método utilizado en este estudio es el método deductivo, que es un método que va de hechos generales a hechos específicos.

4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.4.1. Población

La población de estudio esta compuesta por todos los pacientes que reciben atención odontológica de dicho Centro Salud, Francisco Bolognesi Cayma Arequipa-2022. Aproximadamente un promedio de 75 pacientes

4.4.2. Muestra

Se considero a los pacientes que asistieron al servicio de odontología durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2022.



Aproximadamente un promedio de 59 pacientes.

4.5 CRITERIOS DE SELECCIÓN:

- **Criterios de Inclusión**

- Pacientes que estuvieron presentes en el Servicio de Odontología
- Pacientes que firman un formulario de consentimiento informado.
- Pacientes de ambos sexos.
- pacientes mayores de 15 años.

- **Criterios de exclusión**

- Pacientes que no asistieron al servicio.
- Pacientes que no quisieron ser parte del estudio.
- pacientes pediátricos
- pacientes con enfermedades sistémicas

4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Entrevista	Cuestionario
Encuesta	Cuestionario Servqual Modificado.

La calidad de atención :

- Estructura (contiene 10 reactivos)
- proceso (contiene 08 reactivos)
- Resultados (contiene 03 reactivos)

siendo las escalas de respuestas si (1) , no (0) puntos llegando

sus resultados de calificación 11-21 Puntos buena calidad

< 10 puntos mala calidad

Satisfacción del paciente:

Se utilizó el cuestionario SERVQUAL que mide las características:

- Fiabilidad
- Aspectos tangibles
- Empatía
- Seguridad

dividido en 2 partes

Expectativas: 22 ítems

Percepciones: 22 ítems

Escala de respuestas: con una calificación de 1 al 7 valorando 1 la más bajo, y 7 la más alto

con los resultados:

- **Paciente satisfecho:** cuando la resta entre expectativa y percepción tienen un valor de 0 ó negativo.

$$E - P = 0 < / 0$$

- **Paciente insatisfecho:** cuando la resta entre expectativa y percepción tienen un valor positivo.

$$E - P = > 0$$

4.7 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

En el presente estudio se utilizó el instrumento validado como es el cuestionario Servqual creada por "Parasuraman" que evalúa la calidad de atención "(P-E) entre las percepción (P) y expectativa (E) de los pacientes, ⁽¹⁹⁾ y el cuestionario de calidad quien valido por juicio de expertos el análisis del contenido y con las pruebas de estadísticas de concordancia de Kendall ⁽²⁰⁾



4.8 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

- Se preguntó a los responsables del centro de salud dental si podíamos utilizar nuestras herramientas de investigación.
- Solicitamos a los pacientes que firmaran un formulario que confirmaba que estaban al tanto de la situación.
- se dio a conocer el propósito de nuestro estudio a cada uno de los pacientes que asistieron al consultorio odontológico para una atención odontológica
- Se procedió a aplicar el instrumento que mide las expectativas antes que el paciente reciba atención odontológica y el otro instrumento de las percepción después que el paciente ha recibido atención odontológica en el servicio de odontología .

4.9 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Tras obtener los resultados necesarios, use Excel para ordenar los datos. Luego, prepárelos en un gráfico para su revisión y análisis en SPSS 25.

4.10 DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

H1: Existe una influencia significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma – Arequipa 2022.

H0: No existe una influencia significativa entre la calidad de atención y



el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma – Arequipa 2022.

4.11 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE DATOS

Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete de software estadístico SPSS versión 25. Con Prueba estadística Chi-cuadrado



CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

TABLA N° 1

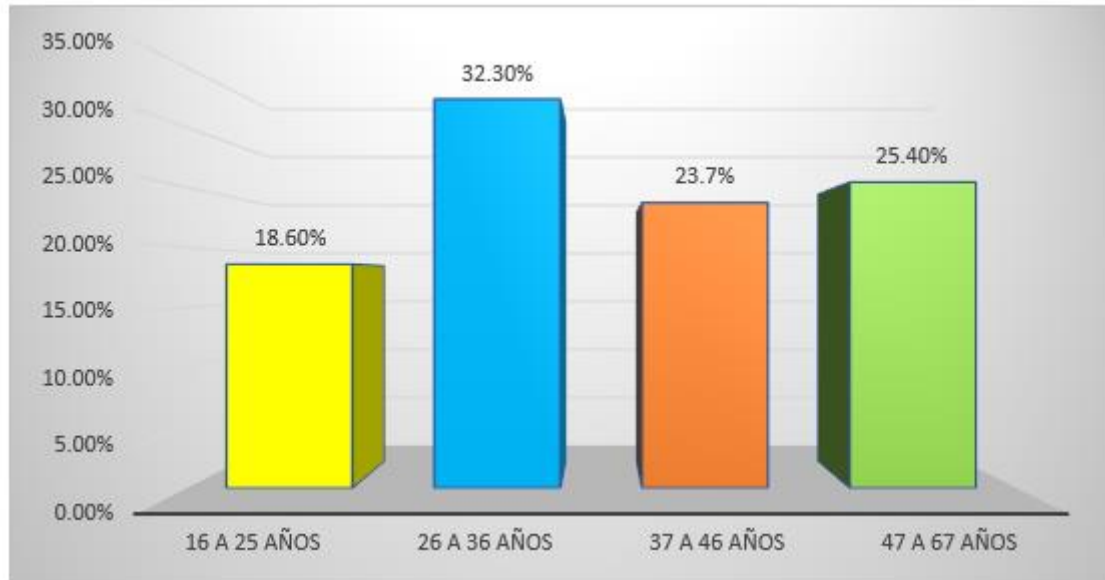
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA EDAD EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022

EDAD	Frecuencia	Porcentaje
16 a 25 años	11	18.60
26 a 36 años	19	32.30
37 a 46 años	14	23.7
47 a 67 años	15	25.40
TOTAL	59	100.00

Matriz de sistematización de datos

GRÁFICO N° 1

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA EDAD EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLÓGIA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022



INTERPRETACIÓN

Se observa la distribución porcentual de la edad en pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022

De la muestra estudiada la edad predominante es 26 a 36 años con 32.30% (19), pacientes, entre las edades de 16 a 25 años 18.60% (11) pacientes, las edades de 37 a 46 años con 23.7% (14) pacientes, las edades de 47 a 67 años con 25.40% (15) pacientes.

TABLA Nº 2

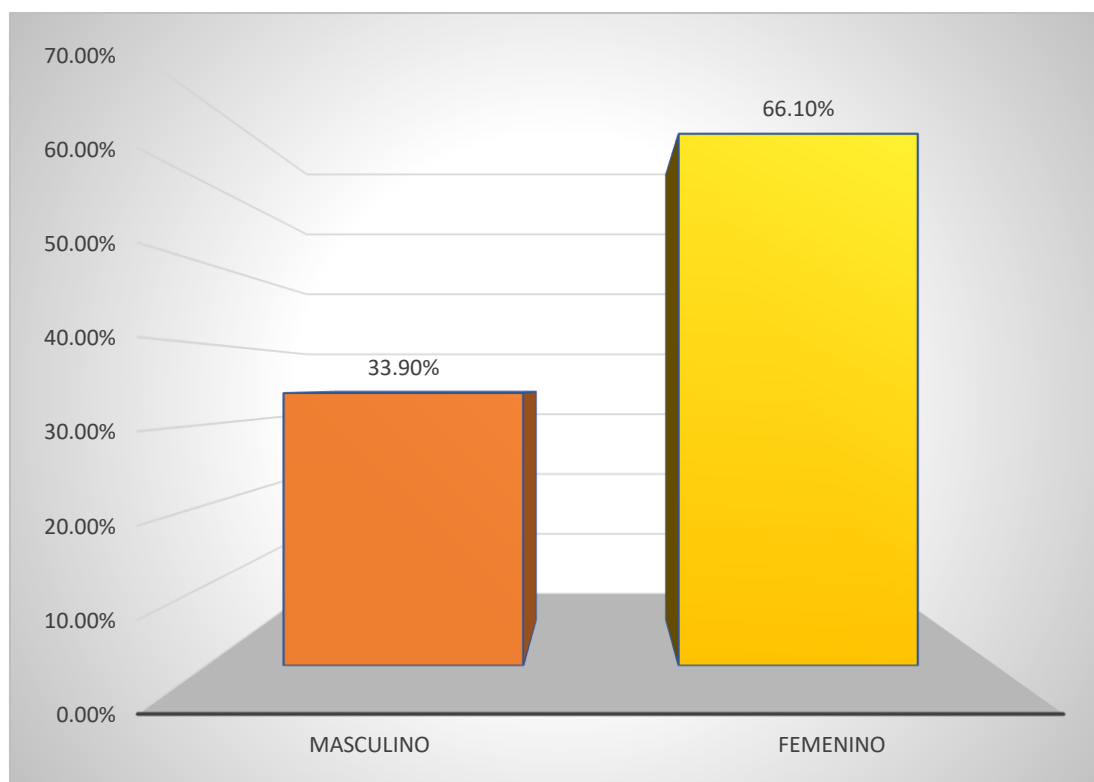
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GÉNERO EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022

GENERO	Frecuencia	Porcentaje
MASCULINO	20	33.90
FEMENINO	39	66.10
TOTAL	59	100.00

Matriz de sistematización de datos

GRÁFICO Nº 2

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GÉNERO EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022





INTERPRETACIÓN

Se observa la distribución porcentual del género pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022

De la muestra estudiada: el 33.9% (20) Pacientes pertenecen al género masculino y 66.1% (39) pacientes femeninos.

TABLA Nº 3

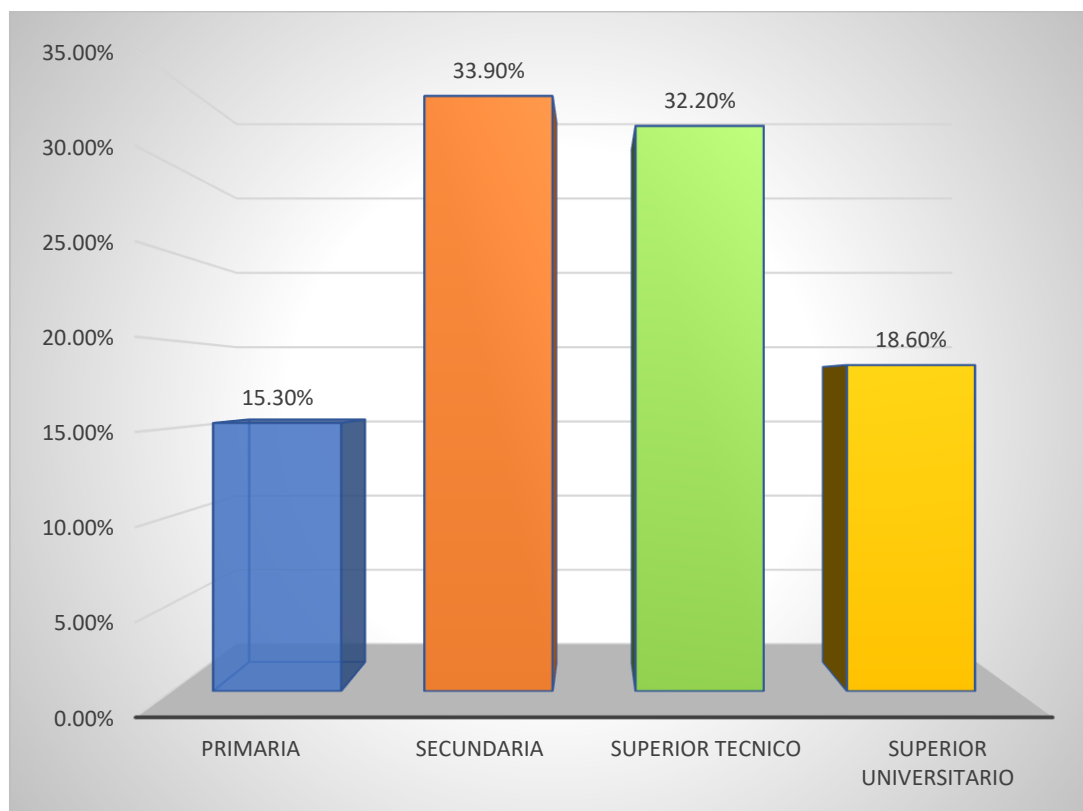
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GRADO DE ESTUDIOS EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022

ESTUDIO	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	9	15.30
Secundaria	20	33.90
Superior técnico	19	32.20
Superior universitario	11	18.60
TOTAL	59	100.00

Matriz de sistematización de datos

GRÁFICO Nº 3

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GRADO DE ESTUDIOS EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022





INTERPRETACIÓN

Se observa la distribución porcentual del grado de estudios de pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022. De la muestra estudiada: el 15.3% (9) instrucción de primaria, el 33.9% (20) instrucción de secundaria, el 32.2% (19) instrucción de superior técnico, el 18.6% (11) instrucción de superior universitario.

TABLA Nº 4

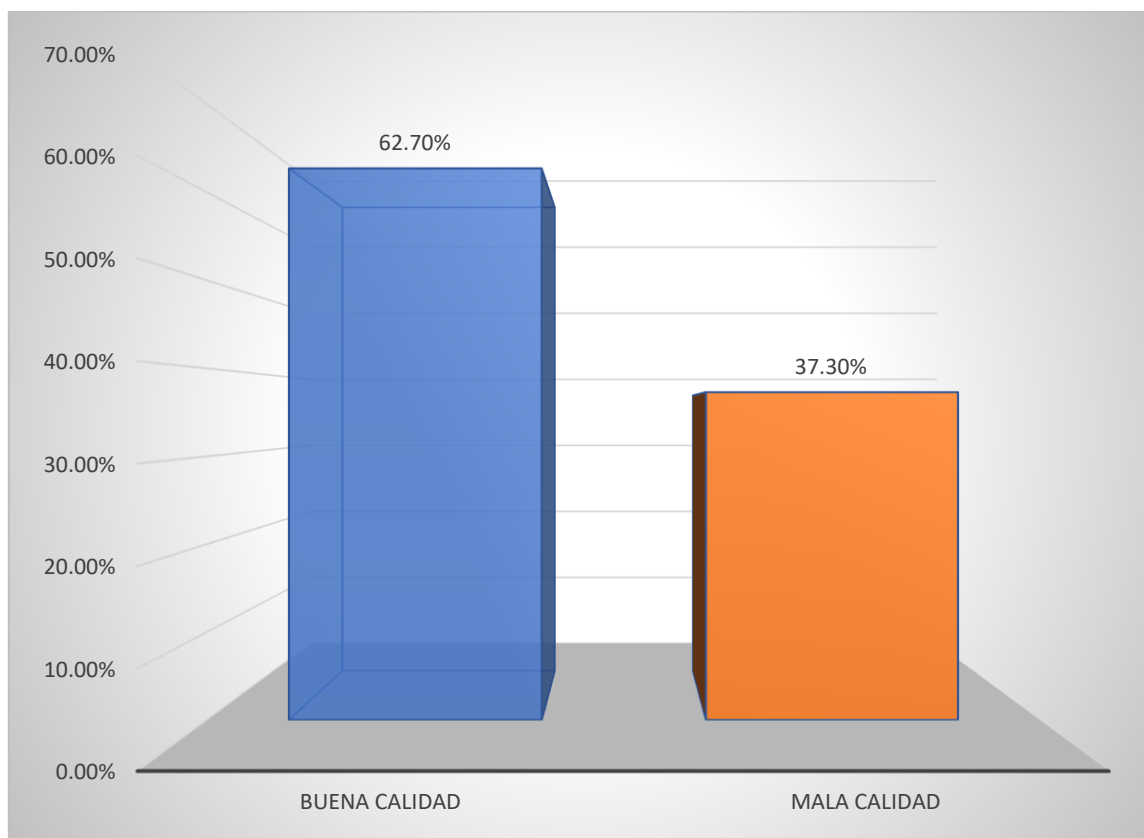
CÓMO SE CALIFICA LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES QUE SE REGISTRAN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022

CALIDAD	Frecuencia	Porcentaje
BUENA CALIDAD	37	62.70
MALA CALIDAD	22	37.30
TOTAL	59	100.00

Matriz de sistematización de datos

GRÁFICO Nº4

CÓMO SE CALIFICA LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES QUE SE REGISTRAN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022





INTERPRETACIÓN

Esto es lo que observamos en la atención dental en la clínica de Francisco Bolognesi en Cayma, Arequipa, en 2022. La mayoría de los pacientes, aproximadamente el 62,7 % (37 personas), considera que la atención es excelente. Sin embargo, el 37,3 % (22 personas) cree que podría ser mejor.

TABLA Nº 5

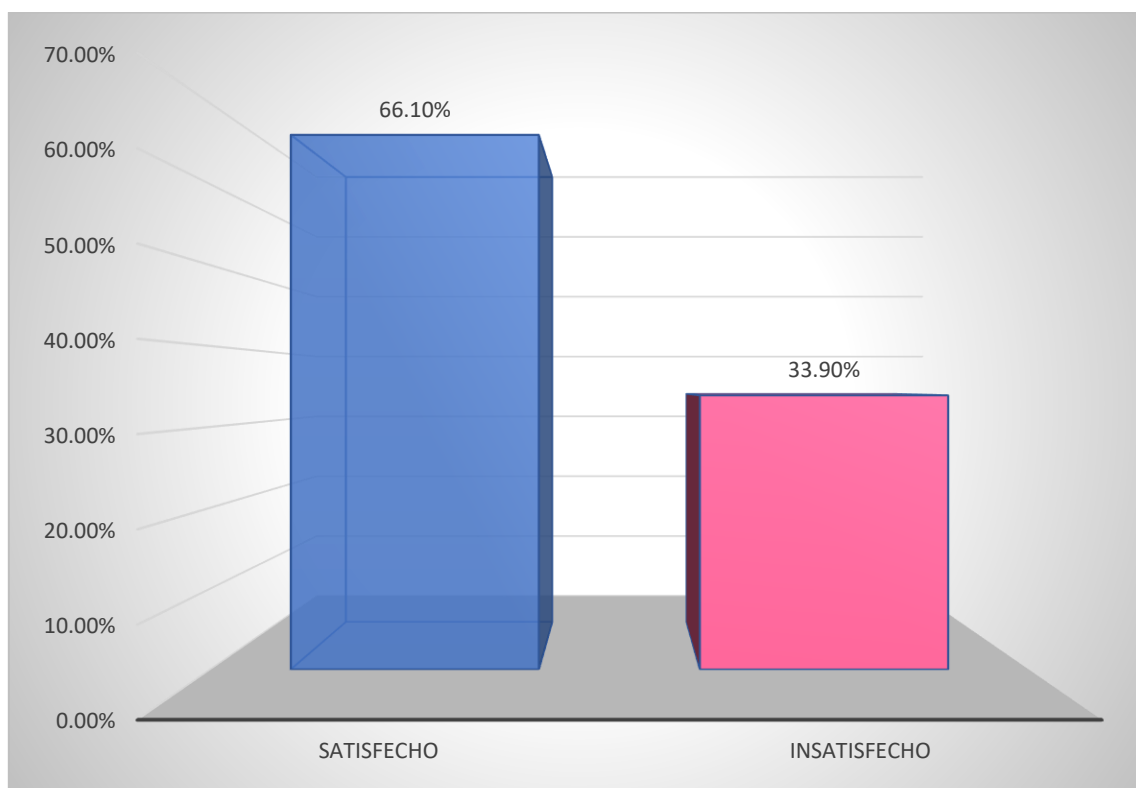
LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LOS TRATAMIENTOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022

SATISFACCION	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	39	66.10
Insatisfecho	20	33.90
TOTAL	59	100.00

Matriz de sistematización de datos

GRÁFICO Nº5

LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LOS TRATAMIENTOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022





INTERPRETACIÓN

Esto es lo que encontramos al analizar la satisfacción de los pacientes en el servicio odontológico C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa en 2022. La distribución es simple: aproximadamente 66 personas de cada 100, o el 66,10 % (39 en total), dicen estar satisfechas con la atención recibida. Sin embargo, aproximadamente 34 de cada 100, o el 33,90 % (20 personas), dicen no estar satisfechas.

TABLA Nº 6

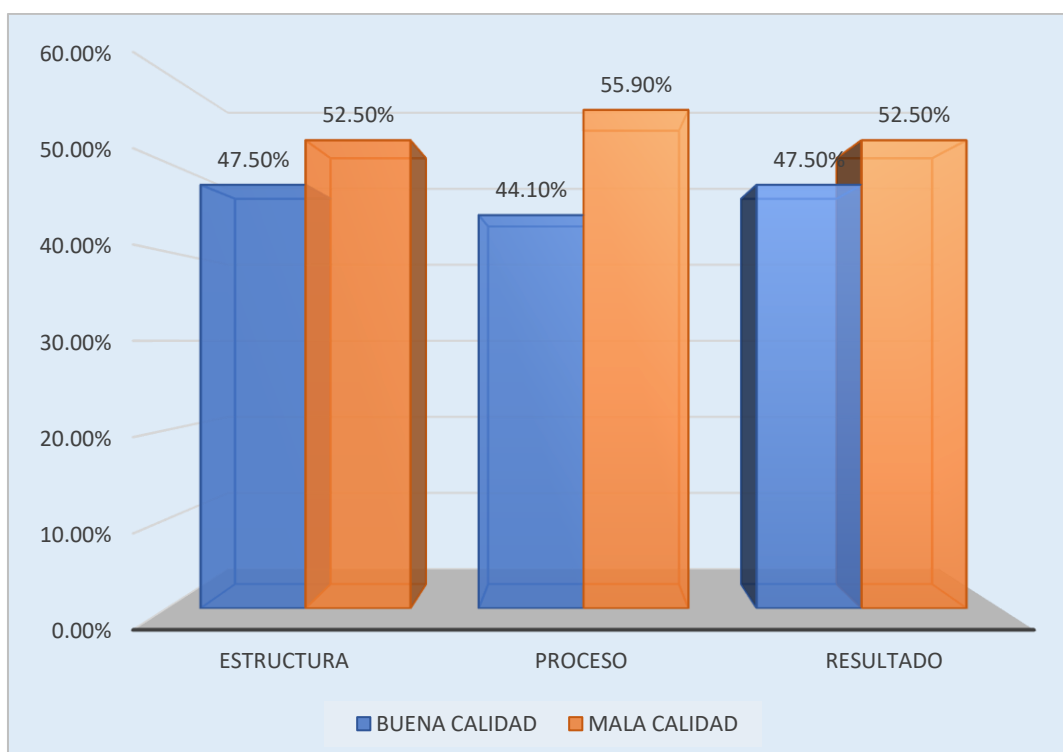
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022

DIMENSIÓN	BUENA CALIDAD		MALA CALIDAD		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
ESTRUCTURA	28	47.50	31	52.50	59	100.00
PROCESO	26	44.10	33	55.90	59	100.00
RESULTADO	28	47.50	31	52.50	59	100.00

Matriz de sistematización de datos

GRÁFICO Nº6

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022





INTERPRETACIÓN

Se observa la distribución porcentual de las dimensiones de la calidad de atención de pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022.

Los resultados que se evidencian en cuanto a la dimensión de Estructura: 100% (59) pacientes el 47.50% (28) pacientes perciben buena calidad de atención, el 52.50% (31) pacientes perciben mala calidad de atención.

Dimensión de Proceso: 100% (59) pacientes el 44.10% (26) pacientes perciben buena calidad de atención, el 55.90% (33) pacientes perciben mala calidad de atención.

Dimensión de Resultado: 100% (59) pacientes el 47.50% (28) pacientes perciben buena calidad de atención, el 52.50% (31) pacientes perciben mala calidad de atención.

TABLA N° 7

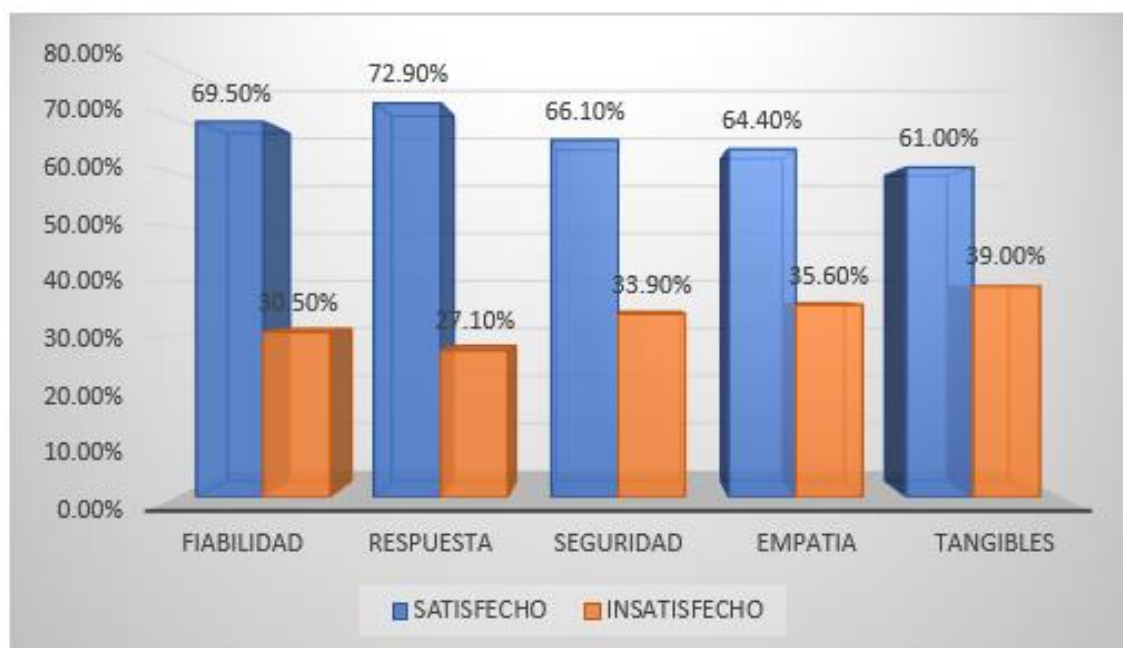
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022

CARACTERISTICA	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	S	F %	F	%	F	%
FIABILIDAD	41	69.50	18	30.50	59	100.00
RESPUESTA	43	72.90	16	27.10	59	100.00
SEGURIDAD	39	66.10	20	33.90	59	100.00
EMPATIA	38	64.40	21	35.60	59	100.00
TANGIBLES	36	61.00	23	39.00	59	100.00

Matriz de sistematización de datos

GRÁFICO N°7

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022





INTERPRETACIÓN

Se observa la distribución porcentual de las dimensiones de las características del nivel de satisfacción de pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022.

Los resultados que se evidencian en cuanto a la característica de satisfacción la Fiabilidad: 100% (59) pacientes el 69.50 % (41) pacientes se encontraron satisfecho, el 30.50% (18) pacientes se encontraron insatisfechos de la atención recibida.

Característica de respuesta, de 100% (59) pacientes: El 72.90% (43) pacientes se encontraron satisfecho, el 27.10% (16) pacientes se encontraron insatisfechos de la atención recibida.

Característica de Seguridad, de 100% (59) pacientes: El 66.10% (39) pacientes se encontraron satisfecho, el 33.90% (20) pacientes se encontraron insatisfechos de la atención recibida.

Característica de empatía, de 100% (59) pacientes: El 64.40% (38) pacientes se encontraron satisfecho, el 35.60% (21) pacientes se encontraron insatisfechos de la atención recibida.

Característica de Tangibles, de 100% (59) pacientes: El 61.00% (36) pacientes se encontraron satisfecho, el 39.00% (23) pacientes se encontraron insatisfechos de la atención recibida.

TABLA Nº 8

RELACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022

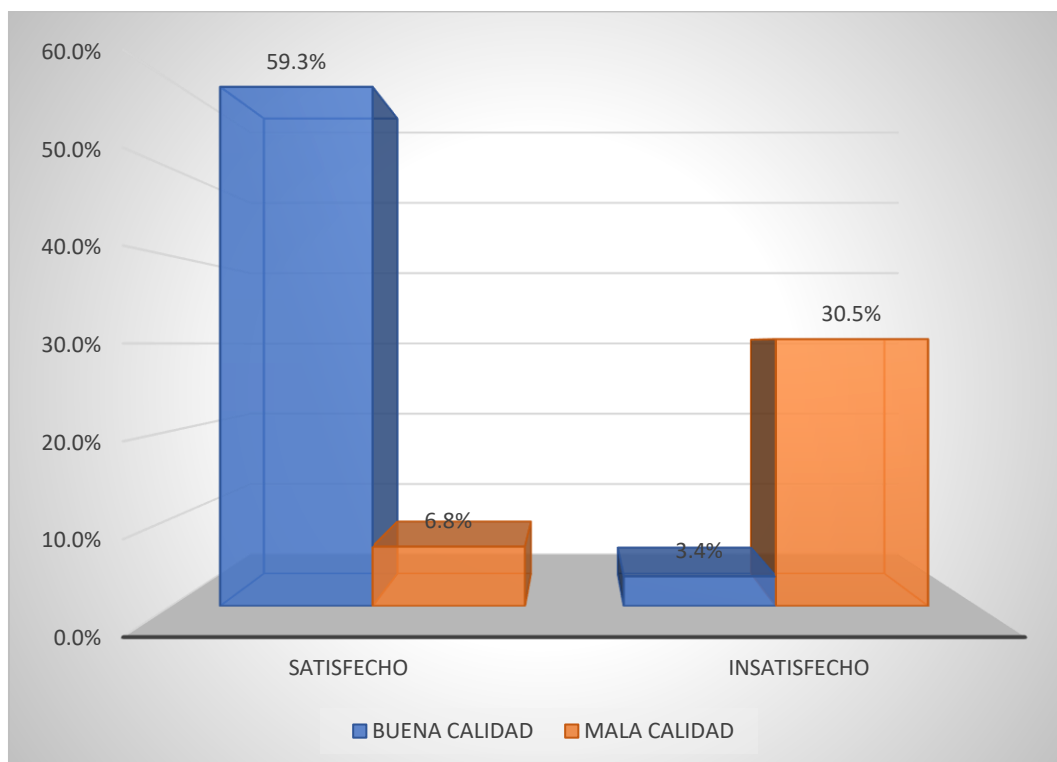
CALIDAD	SATISFECCIÓN				TOTAL	
	SATISFECHO		INSATISFECHO		F	%
	F	%	F	%		
BUENA CALIDAD	35	59.30	2	3.40	37	62.70
MALA CALIDAD	4	6.80	18	30.50	22	37.30
TOTAL	39	66.10	20	33.90	59	100.00

Matriz de sistematización de datos

$$\chi^2_c = 35.951232 \quad gl = 1 \quad p = 0.000 \quad \alpha = 0.05$$

GRÁFICO Nº8

RELACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022





INTERPRETACIÓN

La conexión entre el tipo de atención y la satisfacción de los pacientes en el servicio del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa en 2022 es evidente. Los datos muestran que cada uno de los pacientes (59):

El 62.70% (37) pacientes que recibieron atención odontológica de buena calidad, y el 59.3% satisfechos, el 3.4% insatisfechos.

El 37.30 % (22) pacientes que recibieron atención odontológica de mala calidad, y el 6.8% satisfechos, el 30.5% pacientes se encuentran insatisfechos.

Nuestra revisión estadística mediante la prueba de chi cuadrado ha demostrado algo importante. Los resultados muestran una $p = 0,0000$, que es menor que $\alpha = 0,05$. Estudiamos esto con pacientes que acudieron a atención odontológica en el C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa en 2022. En resumen, a mejor atención, más satisfechos están los pacientes.

TABLA N°9

NIVEL DE SATISFACCION SEGÚN EXPECTATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN PACIENTES DEL CENTRO SALUD FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA, 2022

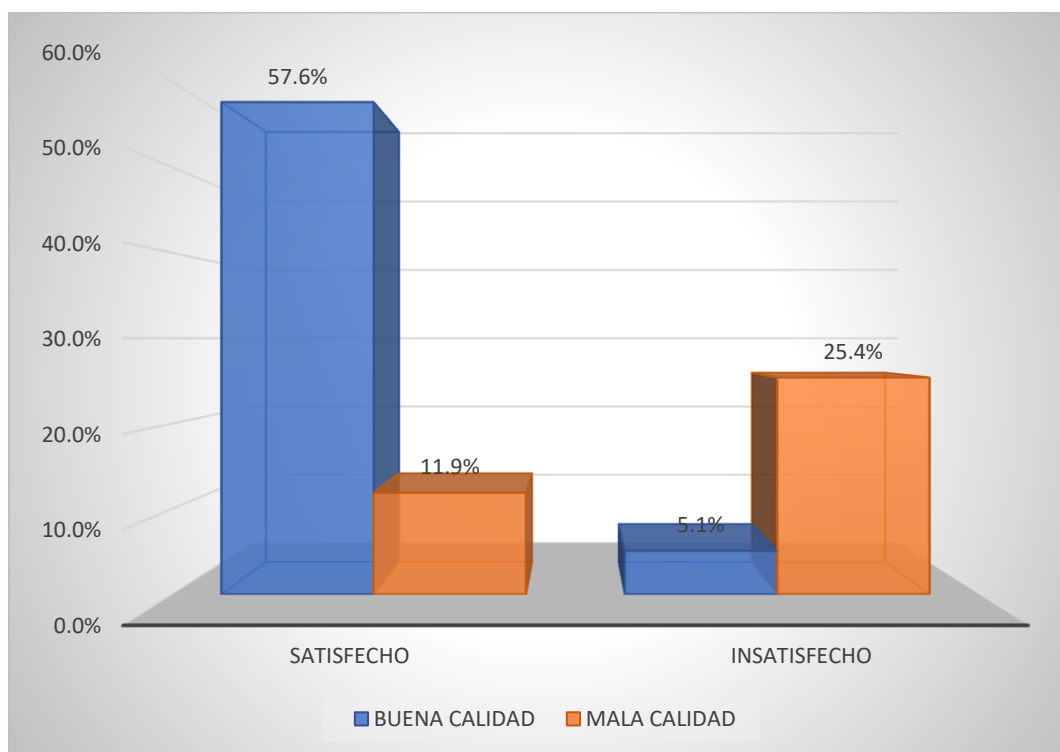
CALIDAD	EXPECTATIVAS				TOTAL	
	SATISFECHO		INSATISFECHO		F	%
	f	%	F	%		
BUENA CALIDAD	34	57.6	3	5.1	37	62.70
MALA CALIDAD	7	11.9	15	25.4	22	37.30
TOTAL	41	69.50	18	30.50	59	100.00

Matriz de sistematización de datos

$$\chi^2_c = 23.484913 \quad gl = 1 \quad P = 0.000 \quad \alpha = 0.05$$

GRÁFICO N°9

RELACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCION Y EL NIVEL DE EXPECTATIVAS EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLÓGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022





INTERPRETACIÓN

Se observa la relación de la calidad de atención y el nivel de expectativas en pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022 se demuestran que de 100% (59) pacientes:

El 62.70% (37) pacientes que recibieron atención odontológica de buena calidad, y a su vez se evidenciaron en 57.6% pacientes satisfechos en relación a nivel de las expectativas que tenían antes de recibir la atención, el 5.1% pacientes se encontraron insatisfechos, en relación a la expectativa que presentaba antes de recibir la atención.

El 37.30 % (22) pacientes que recibieron atención odontológica de mala calidad, y a su vez se evidenciaron en 11.9% pacientes satisfechos en relación a nivel de las expectativas que tenían antes de recibir la atención, el 25.4% pacientes se encontraron insatisfechos, en relación a la expectativa que presentaba antes de recibir la atención.

La prueba estadística de chi-cuadrado nos mostró algo interesante: las personas que están satisfechas con lo que esperaban de su atención dental suelen recibir tratamientos de mejor calidad. Estos pacientes fueron atendidos en la clínica dental C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa en el año 2022.

TABLA N° 10

CALIDAD DE ATENCION Y SU INFLUENCIA EL NIVEL DE PERCEPCIÓN EN PACIENTES QUE RECIBIERON ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022

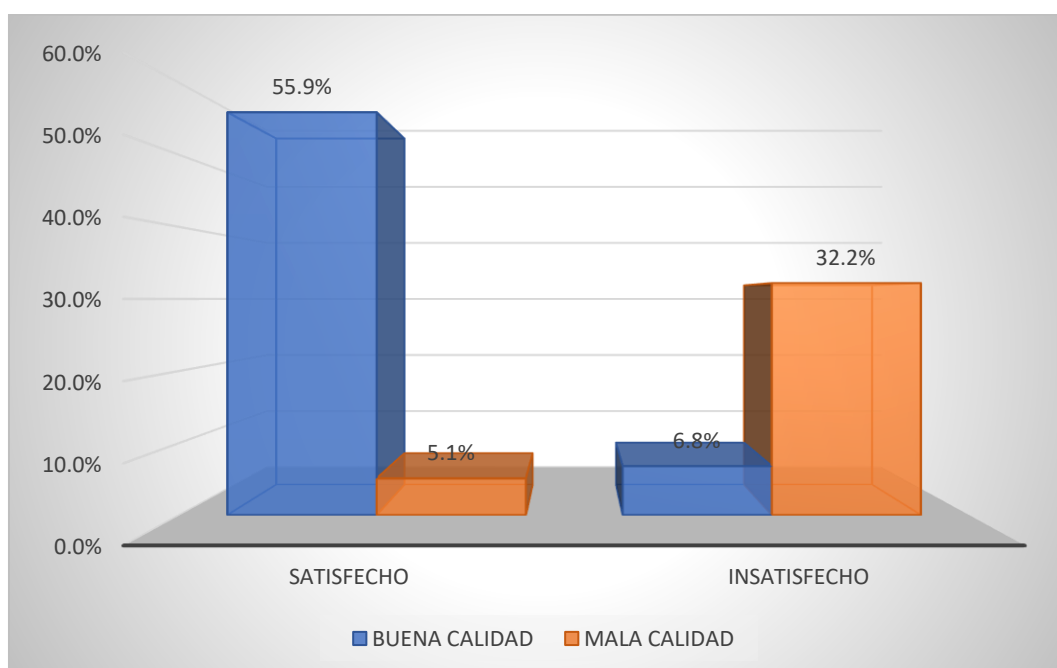
CALIDAD	PERCEPCIÓN					
	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
BUENA CALIDAD	33	55.9	4	6.8	37	62.70
MALA CALIDAD	3	5.1	19	32.2	22	37.30
TOTAL	36	61.00	23	39.00	59	100.00

Matriz de sistematización de datos

$$\chi^2 = 33.10911 \quad gl = 1 \quad p = 0.000 \quad \alpha = 0.05$$

GRÁFICO N°10

CALIDAD DE ATENCION Y SU INFLUENCIA EL NIVEL DE PERCEPCIÓN EN PACIENTES QUE RECIBIERON ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022





INTERPRETACIÓN

Se observa La calidad de atención y su influencia en el nivel de percepción en pacientes que recibieron atención Odontológica en el C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022.

El 62.70% (37) más de la mitad de los pacientes, aproximadamente el 55,9%, se sintieron satisfechos con la atención dental de alta calidad que recibieron, el 6.8% pacientes un nivel de percepción de insatisfechos.

El 37.30% (22) pacientes que recibieron atención odontológica de mala calidad, y el 5.1.% pacientes percepción de satisfechos, el 32.2% pacientes de percepción de insatisfechos.

La prueba que realizamos demuestra algo muy importante: la calidad de la atención que reciben los pacientes puede influir significativamente en su percepción sobre su tratamiento dental. El resultado es $p = 0,0000$, inferior a $\alpha = 0,05$. Por lo tanto, los pacientes valoran más su atención si esta es mejor en el C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022.

TABLA Nº 11

ESTRUCTURA EN LA CALIDAD DE ATENCION Y SU INFLUENCIA CON LA SATISFACCION EN PACIENTES QUE RECIBIERON ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022

Matriz de sistematización de datos

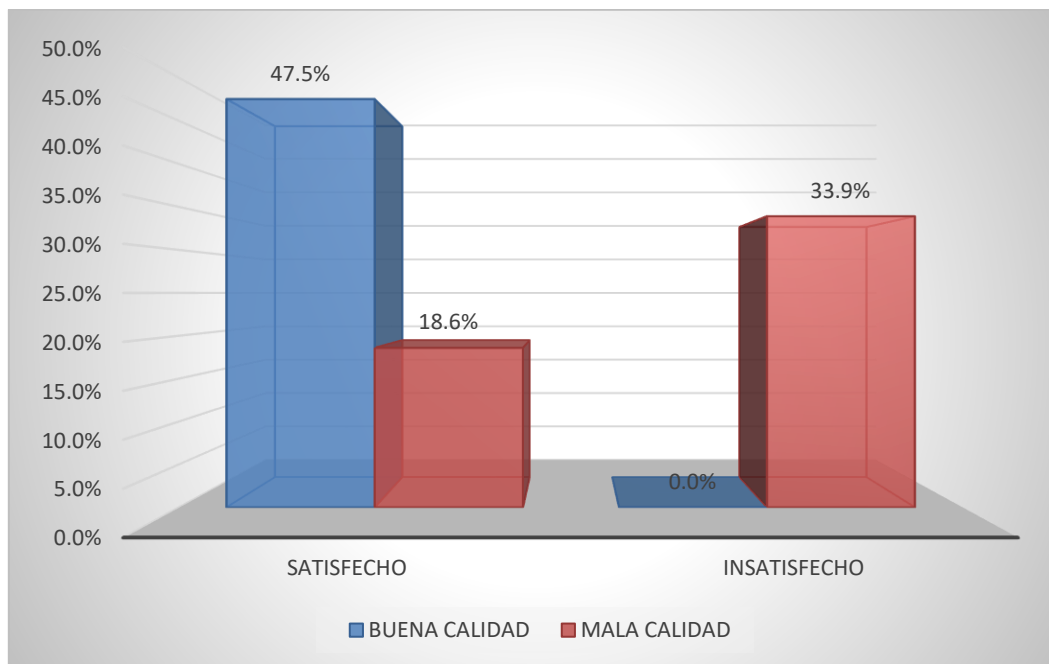
ESTRUCTURA	SATISFECCIÓN					
	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
BUENA CALIDAD	28	47.5%	0	0.0%	28	47.50%
MALA CALIDAD	11	18.6%	20	33.9%	31	52.50%
TOTAL	39	66.10%	20	33.90%	59	100.00%

Matriz de sistematización de datos

$$\chi^2_c = 27.328371 \quad gl = 1 \quad p = 0.000 \quad \alpha = 0.05$$

GRAFICO Nº 11

ESTRUCTURA EN LA CALIDAD DE ATENCION Y SU INFLUENCIA CON LA SATISFACCION EN PACIENTES QUE RECIBIERON ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022





INTERPRETACIÓN

Se observa la estructura en la calidad de atención y su influencia con la satisfacción pacientes que recibieron atención Odontológica en el C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022.

El 47.50% (28) pacientes que recibieron atención odontológica de buena calidad, y el 47.5% pacientes satisfechos, el 0.00% pacientes insatisfechos.

El 52.50% (31) pacientes que recibieron atención odontológica de mala calidad, y el 18.6% pacientes satisfechos, el 33.90% pacientes insatisfechos.

Se trata de la atención dental en el Hospital Francisco Bolognesi Cayma de Arequipa en 2022. Se realizó una prueba de chi-cuadrado. Los resultados mostraron algo importante: la percepción de los pacientes sobre la atención recibida está relacionada con su calidad. Para explicarlo, tenemos un valor $p = 0,0000$ menor que $\alpha = 0,05$. Esto significa que los pacientes se sienten mejor cuando reciben una buena atención. Por lo tanto, la felicidad del paciente y la buena atención están claramente relacionadas.

TABLA Nº 12

PROCESO EN LA CALIDAD DE ATENCION Y SU INFLUENCIA CON LA SATISFACCION EN PACIENTES QUE RECIBIERON ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022

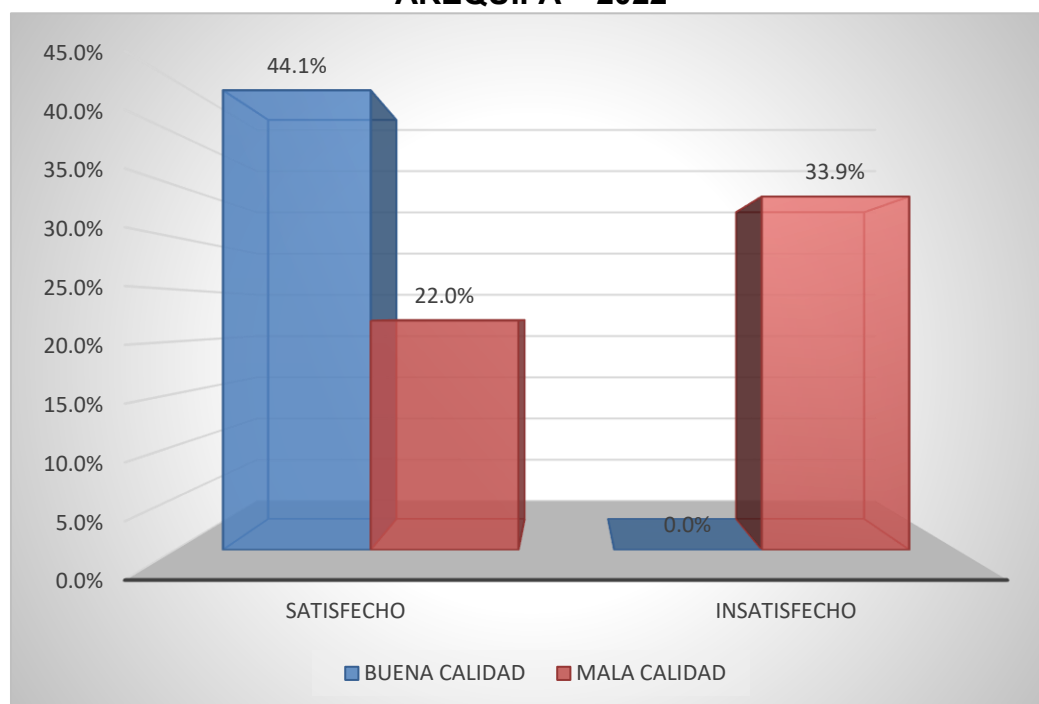
PROCESO	SATISFECCIÓN					
	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
BUENA CALIDAD	26	44.1%	0	0.0%	26	44.10%
MALA CALIDAD	13	22.0%	20	33.9%	33	55.90%
TOTAL	39	66.10%	20	33.90%	59	100.00%

Matriz de sistematización de datos

$$\chi^2_c = 23.83838 \quad gl = 1 \quad p = 0.000 \quad \alpha = 0.05$$

GRÁFICO Nº 12

PROCESO EN LA CALIDAD DE ATENCION Y SU INFLUENCIA CON LA SATISFACCION EN PACIENTES QUE RECIBIERON ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022





INTERPRETACIÓN

Se observa el proceso en la calidad de atención y su influencia con la satisfacción pacientes que recibieron atención Odontológica en el C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022.

El 41.10% (26) pacientes que recibieron atención odontológica de buena calidad, y el 44.1% pacientes satisfechos, el 0.00% pacientes insatisfechos.

El 55.90% (33) pacientes que recibieron atención odontológica de mala calidad, y el 22.0% pacientes satisfechos, el 33.90% pacientes insatisfechos.

Realizamos una prueba de chi cuadrado. Los resultados ($P = 0,0000 < \alpha = 0,05$) sugieren algo importante: Si estás satisfecho con tu cuidado dental, significa que hay satisfacción de los pacientes. Esto se observó especialmente en los pacientes que visitaron la clínica dental C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa en 2022.

TABLA Nº 13

RESULTADO EN LA CALIDAD DE ATENCION Y SU INFLUENCIA CON LA SATISFACCION EN PACIENTES QUE RECIBIERON ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022

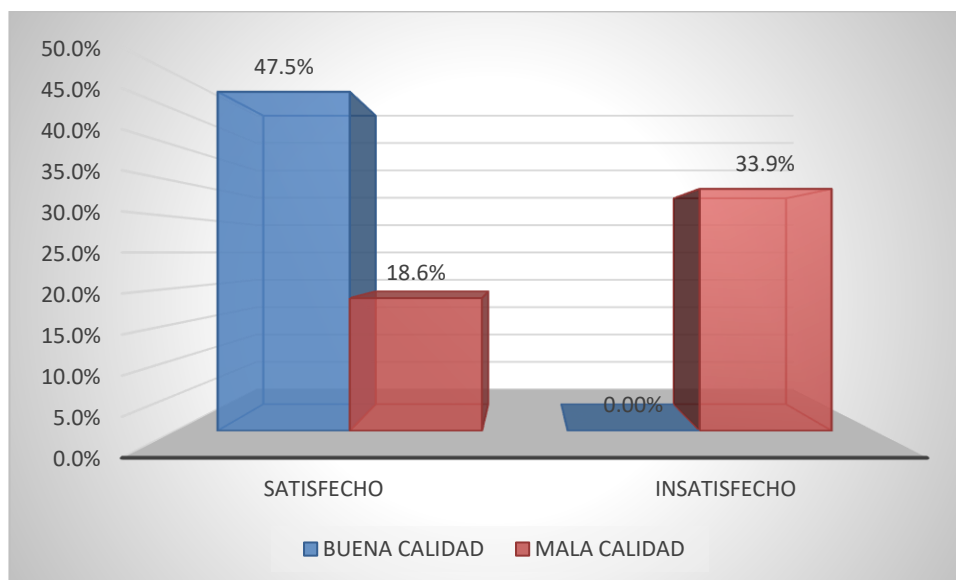
RESULTADO	SATISFECCIÓN					
	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
BUENA CALIDAD	28	47.5%	0	0.0%	28	47.50%
MALA CALIDAD	11	18.6%	20	33.9%	31	52.50%
TOTAL	39	66.10%	20	33.90%	59	100.00%

Matriz de sistematización de datos

$$\chi^2_c = 27.328371 \quad gl = 1 \quad p = 0.000 \quad \alpha = 0.05$$

GRÁFICO Nº 13

RESULTADO EN LA CALIDAD DE ATENCION Y SU INFLUENCIA CON LA SATISFACCION EN PACIENTES QUE RECIBIERON ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022





INTERPRETACIÓN

Se observa el resultado en la calidad de atención y su influencia con la satisfacción pacientes que recibieron atención Odontológica en el C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022.

El 47.50% (28) pacientes que recibieron atención odontológica de buena calidad, y el 47.5% pacientes satisfechos, el 0.00% pacientes insatisfechos.

El 52.50% (31) pacientes que recibieron atención odontológica de mala calidad, y el 18.6% pacientes satisfechos, el 33.90% pacientes insatisfechos.

La prueba de Chi-cuadrado nos revela datos interesantes en el C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa en 2022. Como $p = 0,0000$ es menor que $\alpha = 0,05$, la relación es bastante fuerte. Por lo tanto, la satisfacción del paciente parece estar vinculada a una buena calidad de la atención odontológica.



DISCUSIÓN

El 62.70% (37) más de la mitad de los pacientes (59,3 %) están satisfechos con la calidad de su atención dental. Lamentablemente, solo un pequeño 3,4 % no está satisfecho.

El 37.30 % (22) en el ámbito de la atención dental, algunos pacientes no recibieron el mejor servicio. Solo alrededor de 7 de cada 100 pacientes estaban satisfechos, mientras que aproximadamente 31 de cada 100 pacientes no lo estaban. Riaz A et al. Concluyendo los servicios dentales deberían ser mejores de lo que son actualmente. (1) Dopeykar N. Concluyendo que las expectativas de los usuarios no superan a la calidad de atención brindada en el centro estudiado. (2) Mejia L et al. todas estas personas presentan acceso a servicios odontológicos; en relación a la fiabilidad un 50.5% presenta un nivel bueno, aproximadamente la mitad de las personas se sienten cómodas. Concluyendo que la población estudiada presento buena percepción y buena calidad de atención. (3) Palmieri et al., sus resultados se evidencio un 86% de satisfacción, en relación al tiempo de espera un 60.8% presento un tiempo aceptable, en relación a la información un 36% se consideró insatisfecho y un 64% satisfecho, Concluyendo que si se encontró satisfacción en el nivel de atención de la población estudiada. (4) Salazar E. En los resultados se evidencio en relación a la calidad de atención un 8% muy insatisfecho, un 27% insatisfecho, un 2% no precisa, un 49% satisfecho, un 14% muy satisfecho. Concluyendo que si hay asociación de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de la población estudiada. (5)



Florez R. por 80 usuarios seleccionados en base a criterios de selección a los cuales se les aplicó una encuesta Servqual, la percepción del nivel de calidad del usuario un 53.75% buena, un 33.75% regular y un 12.50% mala; (6) Wong W. En los resultados se obtuvo: Se llegó a la conclusión que el grado de satisfacción fue regular en la población estudiada. (7)

Huaman R. concluyendo que, si hay asociación entre el nivel de satisfacción, fiabilidad, tangibilidad y capacidad de respuesta. (8)

Diaz R et al los resultados se observó que: en relación a la capacidad de respuesta un 80.5% descontentos y un 19.5% contentos en donde un 66% manifiesta que el personal de esta área no ayuda a los usuarios; en relación al nivel de seguridad un 79% insatisfechos y 21% se encontraron satisfechos, un 72% refiere que el personal no orienta e informa a los usuarios de manera adecuada; en relación a la empatía un 82.4% insatisfecho y un 17.6% presentó satisfacción, de los cuales un 78% refiere que los profesionales de esta área no poseen la capacidad de atención según las necesidades del usuario; en relación a la tangibilidad un 81.5% insatisfecho y un 18.5% se presentó satisfecho, de los cuales un 66% refiere que las instalaciones no se encuentran aseadas, no obstante, un 34% se encuentra satisfecha. Concluyendo que la mayoría de la población estudiada se encuentra insatisfecha en la calidad de atención. (9)

Santamaria A En los resultados se obtuvo, para el nivel de satisfacción un 14.29% mala. Un 67.86% regular y un 17.86% buena; en relación a la calidad de atención un 10.71% mala, un 78.57% regular y un 10.71% buena.



Concluyendo que los pacientes presentaron un nivel de satisfacción y calidad de atención regular. (10) Egúsqiza M. el 2019. El estudio lamentablemente descubrió que la gente no estaba realmente feliz. (11) Pardave S. Los resultados lo dejaron claro. La mayoría de las personas sintieron que la atención dental que recibieron fue de primera. (12) Quispe V. El estudio nos ofrece cifras interesantes sobre la calidad y la satisfacción de las personas. El 21 % la consideró muy buena, el 39 % buena, pero, lamentablemente, el 4 % mala. Al preguntar sobre la confianza en la atención, un considerable 84 % respondió que era buena. El 67 % respondió afirmativamente a la atención a las necesidades y a la calidad de la atención. Y al hablar de seguridad con atención de calidad, el 46 % la consideró buena. Por lo tanto, parece que la felicidad está relacionada con una buena atención. (13) Las investigaciones demuestran que cuanto mejor es la atención brindada en el consultorio dental, más felices se sienten los pacientes. Esto se comprobó en un estudio realizado en la clínica dental C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa en 2022.



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Abordar el cuidado dental influye enormemente en la satisfacción de las personas con nuestros servicios. es un hecho estadístico $P=0.0000 < \alpha=0.05$. Esto nos dice que, se hace un buen trabajo, en el servicio Odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022. Según tabla N°8
- SEGUNDA:** La calidad de la atención que recibe un paciente afecta verdaderamente su satisfacción con su tratamiento, es un hecho estadístico $P=0.0000 < \alpha=0.05$ del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022. Según tabla N°11.
- TERCERA:** Concluyendo de acuerdo a la prueba estadística de chi cuadrado con resultados $P=0.0000 < \alpha=0.05$ el Proceso en la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022. Según tabla N°12
- CUARTA:** Concluyendo de acuerdo a la prueba estadística de chi cuadrado con resultados $P=0.0000 < \alpha=0.05$ el resultado en la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022. Según tabla N°13



RECOMENDACIONES

- PRIMERA.-** Recomendamos al Jefe del establecimiento del centro de salud de Francisco Bolognesi Cayma Arequipa, asegurar al Sistema Integral de Salud a todo los pacientes que asistan para una atención a dicho establecimiento de tal manera se realice una atención de calidad.
- SEGUNDA.-** Recomendamos al cirujano dentista del centro de salud de Francisco Bolognesi Cayma Arequipa, brindar una atención odontológica de calidad.
- TERCERA.-** Recomendar a los pacientes que acuden al centro de salud Francisco Bolognesi Cayma Arequipa, para una evaluación oral completa al consultorio odontológico y así poder cuidar la salud bucal.
- CUARTA.-** Recomendamos a los estudiantes de odontología de la Universidad, realizar proyecciones sociales de prevención y promoción y en salud oral en pacientes de las Redes de Arequipa.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Riaz A, Sughra U. Measurement of service quality gaps in dental services using servqual in public hospitals of rawalpindi. Rawalpindi-Pakistan. Rev. J Med Sci. 2021;37(3):751–756.
2. Dopeykar N., Bahadori M., Mehdizadeh P., Ravangard R., Salesi M., Et al. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. Theran-Iran. Rev. Dent Res Journal. 2018;15(6):430–436.
3. Mejia L., Ramos C. comparación de la percepción de calidad a través de la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología en tres modelos de atención en servicios de salud. Bogota-Colombia. Rev. Univ. Javeriana. 2016;1(2):1–41.
4. Palmieri M., Sanchez M. Assessment of the level of satisfaction of patients attended at supervised profesional practice (PPS) of the Dentistry School UNC. Cordoba-Argentina. Rev. Fac. Odontont. 2020;30(1):26–35.
5. Salazar EK . Calidad de los Servicios Odontológicos y su Relación con la Satisfacción de los Pacientes de la Clínica MM Dental de la Ciudad Santiago de Chile. 2018, Tesis de maestria. Guayaquil, Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2018. 141pp.
6. Flores. R. Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica jd estética dental desde la perspectiva del paciente, trujillo, 2023. Tesis para el titulo de Cirujano Dentista. Trujillo,Perú. Universidad Catolica los angeles de Chimbote. 2023. 92pp.
7. Wong W.. Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya – Chiclayo. Tesis para el grado de



- maestria. Chiclayo,Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2020. 55pp.
8. Huaman R. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del centro de salud "los licenciados", ayacucho 2017. Tesis para el titulo de Cirujano Dentista. Ayachucho,Perú. Universidad Alas Peruanas. 2018. 112pp.
 9. Diaz R., Hanco K., Huamantupa V. Calidad de la atención odontológica percibida por los usuarios externos del puesto de salud santa cruz del distrito paracas - provincia pisco - región Ica – Perú 2018. Tesis para el titulo de Cirujano Detista. Ica,Perú. Universidad Nacional San Luis Gonzaga. 2018. 82pp.
 10. Santamaria A., Chavez A. Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de odontología de una IPRESS conocida. Tesis para el titulo de Cirujano Dentista. Huancayo,Perú. Universidad Peruana los Andes. 2020. 106pp.
 11. Eguzquisa M.. Nivel de satisfaccion de usuarios que acuden al servicio de odontologia en un centro de salud de la provincia de chimbote en el año 2019. Tesis para el titulo de Cirujano Dentista. Lima,Perú. Universidad privada Norbert Wiener. 2020. 93pp.
 12. Pardave S., Vasquez T. Calidad de atencion en el servicio de odontología en pacientes del Centro Universitario de Salud de una universidad privada de Lima durante el 2019. Tesis para el titulo de Cirujano Dentista. Lima,Perú. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. 2020. 37pp.
 13. Quispe V. Relacion del nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno-2021. Tesis para



- el título de Cirujano Dentista. Puno, Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2021. 80pp.
14. Ruiz P. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II , Tarapoto , San Martin – 2016 Tesis para el grado de maestria. Tarapoto, Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2017. 72pp.
 15. Rios J. Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Clínica Dental Firenze , 2021. Tesis para el grado de maestria. Huancayo, Perú. Universidad Continental. 2021. 110pp.
 16. Bernuy L.. Calidad de atención en la clínica central de facultad de odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis para el título de Cirujano Dentista. Lima-Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2005. 66pp.
 17. Martel L., Reynoso E. Calidad en la atención percibida por los pacientes en la clínica odontológica de la escuela académica profesional de odontología de la Universidad nacional Hermilio Valdizán" 2014. Tesis para el título de Cirujano Dentista. Huanuco, Perú. Universidad Nacional Hermilio Valdizan. 2015. 154pp.
 18. Guevara JM. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. Tesis para el grado de Maestria. Chiclayo, Perú. Universidad César Vallejo, 2018. 99pp.
 19. Sosa-Meño CE , Sosa-Flores JL. Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú. Rev. cuerpo méd. HNAAA 2018; 11(3): 162-



167.

20. Villanueva LM. Calidad de atención y satisfacción del Usuario externo. servicio de odontología Hospital II ESSALUD,Huaraz,2019 . Tesis de Maestria. Ancash, Perú. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo 2021. 120pp.



ANEXOS



ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA - 2022						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE VALORACION
¿Cuál es la influencia de la calidad de atención sobre el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma- Arequipa 2022?	Determinar la influencia de la calidad de atención sobre el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma- Arequipa 2022.	Existe influencia significativa entre la calidad en el nivel de satisfacción en pacientes que asisten al servicio de odontología del centro de salud Francisco Bolognesi Cayma Arequipa, 2022	1. VARIABLE INDEPENDIENTE. Calidad de atención	ESTRUCTURA	Amplitud Número suficiente de sillas y unidades dentales Orden y limpieza Iluminación Aire acondicionado Dispensadores de agua Buena distribución de espacios físicos Equipamiento Suministro de insumos de higiene Medicamentos suficientes	BUENA MALA
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		PROCESO	Los registros de atención son concordantes con las necesidades de atención de los usuarios Los usuarios que acuden para su atención son víctimas de maltrato, existiendo facilidades para la denuncia de dichos maltratos. Los usuarios tienen registrados todos los datos de su evaluación y atención en la historia clínica Todo usuario recibe una atención inmediata de acuerdo a protocolos Los usuarios reciben tratamiento según la norma Existen equipos y materiales de reanimación cardiopulmonar necesarios según norma Todo usuario egresa del servicio de odontología habiendo recibido orientación y consejería sobre los cuidados y procedimientos a seguir posteriormente	
¿De qué manera la estructura de la calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma- Arequipa 2022?	Determinar la estructura de la calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma- Arequipa 2022	la estructura de la calidad de atención influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma- Arequipa 2022		RESULTADO	Los usuarios que acuden para su atención están satisfechos con la atención recibida Los casos de morbilidad más frecuentes atendidos en el servicio de odontología, tienen un proceso de análisis de acuerdo a reglamentos y normas	
¿Cómo el proceso de la calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma- Arequipa 2022 ?	Evaluar el proceso de la calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma- Arequipa 2022	El proceso de la calidad de atención influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma- Arequipa 2022	2. VARIABLE DEPENDIENTE. Nivel de satisfacción en pacientes	Percepción satisfacción	Atención inmediata de los usuarios a su llegada al servicio de odontología sin ningún tipo de distinción Atención en el servicio de odontología según la gravedad de salud del usuario Atención en el servicio de odontología a cargo del Odontólogo Manifestación por parte del usuario de una comunicación fluida entre el odontólogo y los familiares para explicarles el seguimiento del problema de salud del usuario Atención rápida en el módulo de admisión Atención rápida en la toma de muestra de análisis de laboratorio Atención rápida para tomarse los exámenes radiológicos Atención rápida en farmacia Dedicación del tiempo necesario por parte del odontólogo para contestar dudas o preguntas sobre el problema de salud del usuario Respeto a la privacidad del usuario durante su atención en el servicio de odontología Realización de un examen físico completo y minucioso en relación al problema de salud del usuario Presencia de resolución o mejoría del problema de salud del usuario Trato amable, con respeto y paciencia a los usuarios por el personal Demostración de interés del personal en solucionar cualquier dificultad que se presente durante la atención Comprensión de la explicación que el odontólogo le brinda al usuario sobre el problema de salud o resultado de la atención Comprensión de la explicación que el odontólogo le brinda al usuario sobre los procedimientos o análisis que realizan Comprensión de la explicación que el odontólogo le brinda al usuario sobre el tratamiento que recibe: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos Existencia de carteles, letreros y flechas del servicio encargados de informar y orientar a los usuarios Presencia del personal en el servicio de odontología encargado de informar y orientar a los usuarios Equipamiento disponible y material necesario en el servicio de odontología para la atención del usuario Ambientes del servicio de odontología limpios y cómodos	Calificación del 1 al 7
¿ De qué manera el resultado de la calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma- Arequipa 2022?	Evaluar el resultado de la calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma- Arequipa 2022	El resultado de la calidad de atención influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma- Arequipa 2022				



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD E ODONTOLOGÍA
E.P. DE ODONTOLOGÍA



ANEXO N°2

CONSENTIMIENTO INFORMADO



Yo _____ he sido invitado/a participar en la investigación titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA - 2022** Se me ha explicado que el proceso de la investigación será realizado por **BACH. ROMANÍ LLACHO AROTAIPE** responsable de la investigación, se ha comprometido a explicarme las inquietudes y responder las preguntas que surjan durante los procedimientos. Luego de analizar las condiciones de la investigación he decidido participar en forma libre y voluntaria, y puedo abandonar el mismo cuando considere conveniente, por consiguiente, autorizo mi inclusión en el estudio.

Firma de la participante

N° de DNI:



ANEXO N°03

SOLICITUD Y PERMISOS



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO NACIONAL"



MEMORANDO N° 0196 -2023-GRA/GRS/GR-D-RSAC-OA-I-PERS-CAP.

PARA : Lic. HOOVER SUPO MAMANI
Jefe de la Microrred de Salud Francisco Bolignesi

ASUNTO : Trabajo de Investigación

REFERENCIA : Doc. N° 5726478, Exp. N° 3640383

FECHA : Arequipa, 23 de mayo del 2023

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en mérito al documento de la referencia me permito presentar a: **ROMANI LLACHO AROTAIPE**, de la Escuela de Odontología de la Universidad Néstor Cáceres Velásquez, quien realizara el Proyecto de Investigación titulado "**CALIDAD DE ATENCION Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIONES EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL C. S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA**", a partir de la fecha, debiendo coordinar con el responsable de personal de la Microrred de Salud a su cargo, sobre los horarios para realización de las mismas.

Por lo que mucho agradeceré a su despacho se sirva brindarle las facilidades del caso.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD AREQUIPA CAYLLOMA

M.C. LUIS E. FLORES QUIBARRA
DIRECTOR EJECUTIVO



LEFQ/M/EM/MAHA/JPBR/vnpc.

Se adjunta:

SISGEDO Reg. Documento: 5748754 Reg. Expediente: 3640383

Fólios: (01)

RED DE SALUD AREQUIPA CAYLLOMA



Dirección: Av. Independencia con Paucarpata, Edificio Héroes Anónimos, bloque EN°600 Interior N°424

Teléfono: 054-200823-206777

Razón social: GRA Salud Red Periférica Arequipa

Web Institucional: <http://redperifericaaqp.gob.pe>

ANEXO N°04
CONSTANCIA DE EJECUCION

 "AÑO DE LA UNIDAD, PAZ Y EL DESARROLLO" 

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD AREQUIPA
RED DE SALUD AREQUIPA CAYLLOMA
MICRO RED FRANCISCO BOLOGNESI

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE JEFE DE LA MICRO RED DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI, PERTENECIENTE A LA RED DE SALUD AREQUIPA CAYLLOMA.


HACE CONSTAR QUE:


ROMANI LLACHO AROTAIPE

Egresado de la Escuela de Odontología de la Universidad Néstor Cáceres Velásquez, quien realizo el Proyecto de Investigación titulado *"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIONES EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA"* aplicado en el Centro de Salud Francisco Bolognesi desde el 30 de Mayo hasta el 06 de Junio del 2023.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines pertinentes.

Arequipa, 06 de Julio del 2023.

 GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
DIRECCIÓN RED DE SALUD AREQUIPA CAYLLOMA
MICRO RED FRANCISCO BOLOGNESI


MG. Q.F. Luis Augusto Flores Melgar
C.Q.F.P. 01071
Jefe de la Micro Red de Salud Francisco Bolognesi

- HSM/ahc.
- CC.: Secretaria M.R.
Archivo.

MICRO RED DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI DE CAYMA
Calle 20 de abril 204 Francisco Bolognesi Cayma
Telf. y Fax 459180

**ANEXO N°05**

CUESTIONARIO
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO, SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, HOSPITAL II ESSALUD,
HUARAZ 2019.
GUÍA DE OBSERVACIÓN

TIPO DE INDICADOR	N°	INDICADOR	SÍ	NO
INDICADORES DE ESTRUCTURA		Los ambientes del servicio de odontología cumplen con los siguientes requisitos:		
	1	Amplitud		
	2	Número suficiente de sillas y unidades dentales		
	3	Orden y limpieza		
	4	Iluminación		
	5	Aire acondicionado		
	6	Dispensadores de agua		
	7	Buena distribución de espacios físicos		
	8	Equipamiento		
	9	Suministro de insumos de higiene		
	10	Medicamentos suficientes.		
INDICADORES DE PROCESO	11	Los registros de atención son concordantes con las necesidades de atención de los usuarios		
	12	Los usuarios que acuden para su atención son víctimas de maltrato, existiendo facilidades para la denuncia de dichos maltratos		
	13	Los usuarios tienen registrados todos los datos de su evaluación y atención en la historia clínica		
	14	Todo usuario recibe una atención inmediata de acuerdo a protocolos		
	15	Los usuarios reciben tratamiento según la norma		
	16	Existen los equipos y materiales de reanimación cardiopulmonar necesarios según la norma		
	17	Todo usuario egresa del servicio de odontología habiendo recibido orientación y consejería sobre los cuidados y procedimientos a seguir posteriormente		
INDICADORES DE RESULTADO	18	Los usuarios que acuden para su atención están satisfechos con la atención recibida		
	19	Los casos de morbilidad más frecuentes atendidos en el servicio de odontología, tienen un proceso de análisis de acuerdo a reglamentos y normas		

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE
RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS
(GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR LA CALIDAD DE
ATENCIÓN)**

A continuación le presentamos ocho aspectos relacionados al proyecto de investigación, a los cuales se calificará con la puntuación 1 o 0 de acuerdo a su criterio:

1. El instrumento persigue los fines del objetivo general (...)
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos (...)
3. La hipótesis es atingente al problema y a los objetivos planteados (...)
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto (...)
5. Los ítems están redactados correctamente (...)
6. Los ítems despiertan ambigüedades en el encuestado (...)
7. El instrumento a aplicarse llega a la comprobación de la hipótesis (...)
8. La hipótesis está formulada correctamente (...)

LEYENDA

PUNTUACIÓN

- DA:** De Acuerdo 1
- ED:** En Desacuerdo 0

RESULTADOS:

JUEZ	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	TOTAL
I	1	1	1	1	1	0	1	1	7
II	1	1	1	1	1	0	1	1	7
III	1	1	1	1	1	0	1	1	7
IV	1	1	1	1	0	0	1	1	6
V	1	1	1	1	1	0	1	1	7
TOTAL	5	5	5	5	4	0	5	5	34



CUESTIONARIO SERVQUAL MODIFICADO

		N° Encuesta
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS		
Nombre del Encuestador:		
Establecimiento de salud:		
Fecha:	Hora de Inicio: <input type="text" value="/ /"/>	Hora Final: <input type="text" value="/ /"/>
Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la-atención que recibió en el Servicio de Odontología del Hospital II EsSalud Huaraz. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	<input type="text" value="1"/>
	Primaria	<input type="text" value="2"/>
	Secundaria	<input type="text" value="3"/>
	Superior Técnico	<input type="text" value="4"/>
	Superior Universitario	<input type="text" value="5"/>
5. Tipo de usuario	Nuevo	<input type="text" value="1"/>
	Continuador	<input type="text" value="2"/>
6. Tópico o área donde fue atendido:		

EXPECTATIVAS								
En primer lugar califique las EXPECTATIVAS que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Odontología. Utilice una escala numérica de 1 al 7.								
Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	Qué los pacientes sean atendidos de acuerdo a su turno en el servicio de odontología, sin importar su condición socio económica.							
2	Qué la atención en odontología se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.							
3	Qué su atención en el servicio de odontología esté a cargo del odontólogo.							
4	Qué el odontólogo mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.							
5	Qué la farmacia cuente con los medicamentos que recetará el odontólogo.							
6	Qué la atención en el módulo de admisión sea rápida.							
7	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida.							
8	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías dentales) sea rápida.							
9	Qué la atención en la farmacia sea rápida.							
10	Qué el odontólogo le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	Qué durante su atención en el servicio de odontología se respete su privacidad.							
12	Qué el odontólogo realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido.							
13	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.							
14	Qué el personal de odontología le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	Qué el personal de odontología le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.							
16	Qué usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.							
17	Qué usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.							
18	Qué usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
19	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de odontología sean adecuados para orientar a los pacientes.							



20	Qué el servicio de odontología cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.							
21	Qué el servicio de odontología cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	Qué los ambientes del servicio de odontología sean limpios y cómodos.							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las PERCEPCIONES que se refieren a cómo usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de <u>Odontología</u> . Utilice una escala numérica de 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente en su turno en el servicio de odontología, sin importar su condición socioeconómica?							
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
3	¿Su atención en odontología estuvo a cargo del odontólogo?							
4	¿El odontólogo que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el odontólogo?							
6	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?							
7	¿La atención en el laboratorio fue rápido?							
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías dentales) fue rápida?							
9	¿La atención en la farmacia fue rápida?							
10	¿El odontólogo que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	¿Durante su atención en el servicio de odontología se respetó su privacidad?							
12	¿El odontólogo que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	¿El personal de odontología lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de odontología le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							



17	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?								
18	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?								
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de odontología le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
20	¿El servicio de odontología contó con personal para informar y orientar a los pacientes?								
21	¿El servicio de odontología contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
22	¿Los ambientes del servicio de odontología estuvieron limpios y cómodos?								

ANEXO N°06
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Aplicación de instrumento



Coordinando con la jefa del servicio.





Aplicando el instrumento.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



ARTÍCULO CIENTÍFICO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL
CENTRO DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI
CAYMA AREQUIPA – 2022**

PRESENTADO POR:

Bach. ROMANI LLACHO AROTAIPE



Dr. EDUARDO LUJAN URVIOLA
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

JULIACA - PERÚ

2025



CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022
QUALITY OF CARE AND ITS INFLUENCE ON THE LEVEL OF SATISFACTION IN PATIENTS ATTENDING THE DENTAL SERVICE AT THE FRANCISCO BOLOGNESI HEALTH CENTRE IN CAYMA, AREQUIPA – 2022

Llacho A, R.¹

Facultad de Odontología¹
Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez
Juliaca, Perú

RESUMEN

Objetivo: Determinar la influencia de la calidad de atención sobre el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma– Arequipa 2022. **Materiales y métodos:** el diseño de esta investigación es de tipo no experimental y de corte transversal de tipo prospectivo, observacional, longitudinal y analítico, la población esta constituida por todos los pacientes que asistieron al servicio de odontología, 75 pacientes. Obteniendo al final muestra de 59 pacientes. Empleando las técnicas de encuesta y entrevista y los instrumentos utilizados el cuestionario y cuestionario Servqual Modificado, análisis estadístico Chicuadrado con $\alpha = 0.05$ **Resultados:** Los resultados demuestran 62.70% (37) pacientes

que recibieron atención odontológica de buena calidad, y el 59.3% pacientes se encuentran satisfechos, el 3.4% pacientes se encuentran insatisfechos. el 37.30 % (22) pacientes que recibieron atención odontológica de mala calidad, y el 6.8% pacientes se encuentran satisfechos, el 30.5% pacientes se encuentran insatisfechos. **Conclusión:** Concluyendo que de acuerdo a la prueba estadística de chi cuadrado con resultados $P= 0.0000 < \alpha=0.05$ la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción en pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022. **Palabras clave:** Calidad de atención, Odontología, Satisfacción.

ABSTRACT

Objective: To determine the influence of the quality of care on the level of



satisfaction of the patients who attend the dental service of the C.S. Francisco Bolognesi Cayma-Arequipa 2022. **Materials and methods:** the design of this research is non-experimental and cross-sectional, prospective, observational, longitudinal and analytical, the population is made up of all patients who attended the dentistry service, 75 patients. Obtaining the final sample of 59 patients. Using the survey and interview techniques and the instruments used the questionnaire and Modified Servqual questionnaire, Chi-square statistical analysis with $\alpha = 0.05$ **Results:** The results show

I. INTRODUCCIÓN

Las percepciones de los pacientes se utilizan para evaluar la calidad de los servicios. El término «percepción» describe cómo los clientes evalúan los servicios que reciben teniendo en cuenta sus expectativas, requisitos o aspiraciones. Un instrumento para evaluar la calidad de los servicios es SERVQUAL. Sus características son la capacidad de respuesta, la certeza, la tangibilidad, la fiabilidad y la empatía, y fue desarrollado para el sector del marketing. Sin embargo, cualquier empresa puede utilizarlo modificando algunos aspectos y haciéndolo ampliamente aplicable.(1)

62.70% (37) patients who received good quality dental care, and 59.3% patients were satisfied, 3.4% of patients are dissatisfied. 37.30% (22) patients who received poor quality dental care, and 6.8% patients are satisfied, 30.5% patients are dissatisfied. **Conclusion:** Concluding that according to the chi-square statistical test with results $P = 0.0000 < \alpha = 0.05$ the quality of care significantly influenced the satisfaction of patients who attend the dental service of C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022.

Keywords: Quality of care, Dentistry, Satisfaction.

Calidad de atención: Según el entendimiento profesional actual, la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud (o cualquier otro servicio, pero con énfasis en la salud dado el contexto anterior) aumentan las posibilidades de obtener resultados favorables para la salud tanto de las personas como de las poblaciones.(2) **Atención:** Dado que es evidente que en muchos ámbitos de la atención sanitaria los pacientes tienen acceso a diversos servicios pero no reciben la atención suficiente, la atención es el mecanismo mediante el cual una o más personas quedan satisfechas. La atención brindada a los



pacientes se refiere al conjunto de acciones, interacciones y servicios que el personal de salud proporciona a una persona desde el momento en que busca asistencia sanitaria hasta el final de su proceso de atención. No se limita únicamente a los procedimientos médicos o tratamientos, sino que abarca una perspectiva más amplia e integral.(3) **Dimensiones de la calidad de atención: La fiabilidad** Se refiere a la actitud de confianza que presenta el odontólogo, demostrando una atención óptima y detallada a su vez significa prevenir cualquier tipo de daño al paciente durante el tratamiento. (4) **Capacidad de respuesta** en odontología se refiere a la disposición y la rapidez con la que el equipo odontológico está listo para ayudar al paciente y responder a sus necesidades, preguntas o problemas. Va más allá de simplemente ofrecer un servicio, implica anticiparse y reaccionar eficazmente. (5) **Seguridad:** es la garantía de que la atención brindada no causará daño al paciente y minimiza los riesgos de eventos adversos. Es un pilar innegociable de la calidad.(6) **Empatía:** es la capacidad del equipo de salud para comprender y compartir los sentimientos del paciente, especialmente aquellos relacionados

con la ansiedad, el miedo o el dolor que a menudo se asocian con las visitas al dentista. Implica conectar a nivel humano y demostrar cuidado y comprensión. (7) **Satisfacción del usuario:** La satisfacción del usuario en odontología se refiere al grado en que las expectativas y necesidades del paciente son cumplidas o superadas por los servicios de atención dental que recibe. Es una medida clave de la calidad percibida de la atención y un factor crucial para el éxito de una clínica o consultorio, así como para la salud bucal a largo plazo de la población. (8) **Satisfacción del usuario:** se refiere al grado en que las expectativas y necesidades del paciente son cumplidas o superadas por los servicios de atención dental que recibe. Es una medida clave de la calidad percibida de la atención y un factor crucial para el éxito de una clínica o consultorio, así como para la salud bucal a largo plazo de la población. (9) **Usuario o Paciente:** se ha utilizado para describir a la persona que recibe atención médica o dental debido a un problema de salud, enfermedad o afección que le causa dolor, malestar o disfunción. (10) **Expectativas:** se refieren a las creencias, esperanzas o

anticipaciones que tiene una persona acerca de lo que experimentará y recibirá durante su interacción con los servicios de salud o con los profesionales sanitarios, así como sobre los resultados que obtendrá de esa atención. (11)

II. MATERIAL Y METODOS

Métodos De Investigación

El diseño de investigación es no experimental, de tipo prospectivo, observacional, longitudinal y analítica.

Población: La población de estudio está compuesta por todos los pacientes que reciben atención odontológica de dicho Centro Salud, Francisco Bolognesi Cayma Arequipa-2022. Aproximadamente un promedio de 75 pacientes. **Muestra:** Se considero a los pacientes que asistieron al servicio de odontología durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2022. Aproximadamente un promedio de 59 pacientes. □ Se solicitó la aprobación al jefe del centro de salud del servicio de odontología para aplicar los instrumentos que se utilizaron en este trabajo de investigación.

Se solicitó la firma a los pacientes del consentimiento informado, se dio a conocer el propósito de nuestro estudio a cada uno de los pacientes que asistieron al consultorio

odontológico para una atención odontológica; se procedió a aplicar el instrumento que mide las expectativas antes que el paciente reciba atención odontológica y el otro instrumento de la percepción después que el paciente ha recibido atención odontológica en el servicio de odontología .

III. RESULTADOS

TABLA 1: RELACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022

CALIDAD	SATISFECCIÓN					
	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
BUENA CALIDAD	35	59.30	2	3.40	37	62.70
MALA CALIDAD	4	6.80	18	30.50	22	37.30
TOTAL	39	66.10	20	33.90	59	100.00

$$\chi^2_c = 35.951232 \quad gl = 1 \quad p = 0.000 \quad \alpha = 0.05$$

Interpretación: El 62.70% (37) pacientes que recibieron atención odontológica de buena calidad, y el 59.3% satisfechos, el 3.4% insatisfechos. El 37.30 % (22) pacientes que recibieron atención odontológica de mala calidad, y el 6.8% satisfechos, el 30.5% pacientes se encuentran insatisfechos. A la prueba estadística de chi cuadrado con resultados $P = 0.0000 < \alpha = 0.05$ se concluye que existe relación de la

calidad de atención y el nivel de satisfacción en pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022.

TABLA 2: ESTRUCTURA EN LA CALIDAD DE ATENCION Y SU INFLUENCIA CON LA SATISFACCION EN PACIENTES QUE RECIBIERON ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022

SATISFECCIÓN						
ESTRUCTURA	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
BUENA CALIDAD	28	47.5%	0	0.0%	28	47.50%
MALA CALIDAD	11	18.6%	20	33.9%	31	52.50%
TOTAL	39	66.10%	20	33.90%	59	100.00%

$$\chi^2_c = 27.328371 \quad gl = 1 \quad p = 0.000 \quad \alpha = 0.05$$

Interpretación: El 47.50% (28) pacientes que recibieron atención odontológica de buena calidad, y el 47.5% pacientes satisfechos, el 0.00% pacientes insatisfechos.

El 52.50% (31) pacientes que recibieron atención odontológica de mala calidad, y el 18.6% pacientes satisfechos, el 33.90% pacientes insatisfechos.

A la prueba estadística de chi cuadrado con resultados $P = 0.0000 < \alpha = 0.05$ se concluye que existe relación en la estructura de la calidad de atención y su influencia con la satisfacción

pacientes que recibieron atención Odontológica en el C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022.

TABLA 3: PROCESO EN LA CALIDAD DE ATENCION Y SU INFLUENCIA CON LA SATISFACCION EN PACIENTES QUE RECIBIERON ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022

PROCESO	SATISFECCIÓN					
	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
BUENA CALIDAD	26	44.1%	0	0.0%	26	44.10%
MALA CALIDAD	13	22.0%	20	33.9%	33	55.90%
TOTAL	39	66.10%	20	33.90%	59	100.00%

$$\chi^2_c = 23.83838 \quad gl = 1 \quad p = 0.000 \quad \alpha = 0.05$$

Interpretación: El 41.10% (26) pacientes que recibieron atención odontológica de buena calidad, y el 44.1% pacientes satisfechos, el 0.00% pacientes insatisfechos.

El 55.90% (33) pacientes que recibieron atención odontológica de mala calidad, y el 22.0% pacientes satisfechos, el 33.90% pacientes insatisfechos.

A la prueba estadística de chi cuadrado con resultados $P = 0.0000 < \alpha = 0.05$ se concluye que existe relación en el proceso de la calidad de atención y su influencia con la satisfacción pacientes que recibieron atención Odontológica



en el C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022.

TABLA 4: RESULTADO EN LA CALIDAD DE ATENCION Y SU INFLUENCIA CON LA SATISFACCION EN PACIENTES QUE RECIBIERON ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL C.S. FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA – 2022

RESULTADO	SATISFECCIÓN					
	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
BUENA CALIDAD	28	47.5%	0	0.0%	28	47.50%
MALA CALIDAD	11	18.6%	20	33.9%	31	52.50%
TOTAL	39	66.10%	20	33.90%	59	100.00%

$\chi^2 = 27.328371$ $gl = 1$ $p = 0.000$ $\alpha = 0.05$

Interpretación: El 47.50% (28) pacientes que recibieron atención odontológica de buena calidad, y el 47.5% pacientes satisfechos, el 0.00% pacientes insatisfechos.

El 52.50% (31) pacientes que recibieron atención odontológica de mala calidad, y el 18.6% pacientes satisfechos, el 33.90% pacientes insatisfechos.

A la prueba estadística de chi cuadrado con resultados $P = 0.0000 < \alpha = 0.05$ se concluye que existe relación en el resultado de la calidad de atención y su influencia con la satisfacción pacientes que recibieron atención Odontológica

en el C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022.

IV. CONCLUSIONES

PRIMERA: Concluyendo de acuerdo a la prueba estadística de chi cuadrado con resultados $P = 0.0000 < \alpha = 0.05$ la calidad de atención influye significativamente en el nivel de satisfacción en pacientes que asisten al servicio de odontología del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022. Según tabla N°1

SEGUNDA: Concluyendo de acuerdo a la prueba estadística de chi cuadrado con resultados $P = 0.0000 < \alpha = 0.05$ La estructura en la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022. Según tabla N°2.

TERCERA: Concluyendo de acuerdo a la prueba estadística de chi cuadrado con resultados $P = 0.0000 < \alpha = 0.05$ el Proceso en la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022. Según tabla N°3.

CUARTA: Concluyendo de acuerdo a la prueba estadística de chi cuadrado con resultados $P = 0.0000 < \alpha = 0.05$ el resultado en la calidad de atención influye significativamente en la



satisfacción de los pacientes del C.S. Francisco Bolognesi Cayma Arequipa – 2022. Según tabla N°4.

V. DISCUSIÓN

El 62.70% (37) pacientes que recibieron atención odontológica de buena calidad, y el 59.3% pacientes se encuentran satisfechos, el 3.4% pacientes se encuentran insatisfechos. El 37.30 % (22) pacientes que recibieron atención odontológica de mala calidad, y el 6.8% pacientes se encuentran satisfechos, el 30.5% pacientes se encuentran insatisfechos.

Riaz A et al. Concluyendo que las expectativas de los usuarios superan a la percepción de los servicios brindados en el área de odontología.

Dopeykar N. Concluyendo que las expectativas de los usuarios no superan a la calidad de atención brindada en el centro estudiado.

Mejia L et al. todas estas personas presentan acceso a servicios odontológicos; en relación a la fiabilidad un 50.5% presenta un nivel bueno, en relación a la empatía un 50% positiva, en relación a la calidad de atención un 55.57% positiva. Concluyendo que la población estudiada presento buena percepción y buena calidad de atención.

Palmieri et al sus resultados se evidencio un 86% de satisfacción, en relación al tiempo de espera un 60.8% presento un tiempo aceptable, en relación a la información un 36% se consideró insatisfecho y un 64% satisfecho, Concluyendo que si se encontró satisfacción en el nivel de atención de la población estudiada.

Salazar E. En los resultados se evidencio en relación a la calidad de atención un 8% muy insatisfecho, un 27% insatisfecho, un 2% no precisa, un 49% satisfecho, un 14% muy satisfecho. Concluyendo que si hay asociación de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de la población estudiada.

Florez R. por 80 usuarios seleccionados en base a criterios de selección a los cuales se les aplico una encuesta Servqual,. En los resultados se pudo observar que en relación a la percepción del nivel de calidad del usuario un 53.75% buena, un 33.75% regular y un 12.50% mala; **Wong W.** En los resultados se obtuvo: Se llegó a la conclusión que el grado de satisfacción fue regular en la población estudiada. **Huaman R.** concluyendo que, si hay asociación entre el nivel de satisfacción, fiabilidad, tangibilidad y capacidad de respuesta.



VI. REFERENCIAS

BIBLIOGRÁFICAS

1. Riaz A, Sughra U. Measurement of service quality gaps in dental services using servqual in public hospitals of rawalpindi. Rawalpindi-Pakistan. Rev. J Med Sci. 2021;37(3):751–756.
2. Dopeykar N., Bahadori M., Mehdizadeh P., Ravangard R., Salesi M., Et al. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. Theran-Iran. Rev. Dent Res Journal. 2018;15(6):430–436.
3. Mejia L., Ramos C. comparación de la percepción de calidad a través de la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología en tres modelos de atención en servicios de salud. Bogota-Colombia. Rev. Univ. Javeriana. 2016;1(2):1–41.
4. Ruiz P. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II , Tarapoto , San Martín – 2016 Tesis para el grado de maestría. Tarapoto, Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2017. 72pp.
5. Rios J. Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Clínica Dental Firenze , 2021. Tesis para el grado de maestría. Huancayo, Perú. Universidad Continental. 2021. 110pp.
6. Bernuy L.. Calidad de atención en la clínica central de facultad de odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis para el título de Cirujano Dentista. Lima-Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2005. 66pp.
7. Martel L., Reynoso E. Calidad en la atención percibida por los pacientes en la clínica odontológica de la escuela académica profesional de odontología de la Universidad nacional Hermilio Valdizán" 2014. Tesis para el título de Cirujano Dentista. Huanuco, Perú. Universidad Nacional Hermilio Valdizan. 2015. 154pp.
8. Sosa-Meño CE , Sosa-Flores JL. Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú. Rev. cuerpo méd. HNAAA 2018; 11(3): 162-167
9. Wong W.. Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya – Chiclayo. Tesis para el grado de maestría.



- Chiclayo, Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2020. 55pp.
- 10.** Flores. R. Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica jd estética dental desde la perspectiva del paciente, trujillo, 2023. Tesis para el título de Cirujano Dentista. Trujillo, Perú. Universidad Católica los angeles de Chimbote. 2023. 92pp.
- 11.** Salazar EK . Calidad de los Servicios Odontológicos y su Relación con la Satisfacción de los Pacientes de la Clínica MM Dental de la Ciudad Santiago de Chile. 2018, Tesis de maestria. Guayaquil, Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2018. 141pp.



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 01-08-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ROMANÍ LLACHO AROTAIPE

Dirección: sociación urbanizadora de interés social embajada de Japón sector B MZ. U. Lt. 21

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 46887744

Teléfono: 931230350 email: romanillacho90@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: ODONTOLOGÍA

Escuela Profesional o Mención: ODONTOLOGÍA

Título o Grado Académico a optar: CIRUJANO DENTISTA

Asesor: Dra. EDITH CARI CHECA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI CAYMA AREQUIPA - 2022

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad de atención, odontología, satisfacción.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: SALUD PÚBLICA – P31

Firma de Autor



huella digital

01-08-2025

Fecha