

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**



**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL  
CENTRO DE SALUD DE URUBAMBA, CUSCO - 2025**

**PRESENTADO POR:**

Br. ABEL MARADONA CCOLQUE LAURA

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

**ASESORA:**

Dra. MARÍA ELENA ZVIETCOVICH  
GUERRA

**CUSCO - PERÚ**

**2025**



# Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

## INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor MARÍA ELENA ZVIETLOVICH GUERRA.....  
..... quien aplica el software de detección de similitud al  
trabajo de investigación/tesis titulada: CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL  
DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN  
AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD  
DE URUBAMBA, CUSCO - 2025.

Presentado por: ABEL MARADONA CCOLQUE LAURA DNI N° 46750314 ;  
presentado por: ..... DNI N°: .....  
Para optar el título Profesional/Grado Académico de CIRUJANO DENTISTA

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el  
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de  
Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10 %.

### Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	<u>X</u>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 26 de diciembre de 2025

Firma

Post firma

Nro. de DNI 23985660

ORCID del Asesor 0000-0002-3069-036x

### Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259:543201934

# CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DE...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

## Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:543201934

Fecha de entrega

26 dic 2025, 1:41 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

26 dic 2025, 2:02 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO ....pdf

Tamaño del archivo

3.7 MB

79 páginas

18.196 palabras

104.825 caracteres

# 10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe




- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

## Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

---

## Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

---

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **DEDICATORIA**

A mi madre Lorenza Laura Vda. De Ccolque por darme la vida, mi más grande tesoro, quien con su amor incondicional, su sacrificio y apoyo constante ha sido el soporte fundamental que me permitió concretar este sueño.

A la memoria de mi padre Isidro Ccolque, que desde el cielo me acompaña y guía en cada paso de este camino.

A mis hermanos Cesar, Maribel, Blanca, Lilian, Libertad y Milagros quienes siempre me alentaron a seguir adelante y superarme cada día.

A mis cuñados Edwin, Esteban y Mirco por motivarme con sus consejos de superación.

A mis sobrinos y sobrinas por hacerme reír cuando más lo necesitaba y por cada momento de alegría que me dieron para alcanzar mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia agradezco a Dios por la salud, por darme la inteligencia, la fortaleza, e iluminarme para resolver los obstáculos durante mi formación académica, así mismo a mi querida Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco por formarme académicamente.

A mi madre por ser mi fuerza y soporte en esta etapa de mi vida, por siempre confiar en mí, este logro también es suyo, y a mi padre por cuidarme desde el cielo.

A mi hermano y hermanas porque creyeron en mí, gracias por brindarme su respaldo, fueron esenciales para llegar hasta aquí.

A mi novia Vanesa, por sus palabras de ánimo y su constante apoyo en el proceso de la elaboración de mi tesis.

A mi asesora de tesis, Dra. María Elena Zvietcovich Guerra, por su orientación, compromiso y paciencia, por sus eficaces sugerencias y comentarios fueron esenciales en la realización de esta investigación.

A la Dra. Flor de María Campos Atayupanqui, por su confianza y el inmenso apoyo y compromiso con esta investigación fueron fundamental.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>III</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>IV</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>VII</b>
<b>ABREVIATURAS .....</b>	<b>VIII</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema general .....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general .....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación .....	6
1.4.1. Relevancia social .....	7
1.4.2. Valor teórico .....	7
1.4.3. Conveniencia .....	7
1.4.4. Implicancias prácticas .....	7
1.4.5. Utilidad metodológica .....	8
1.5. Delimitación del estudio.....	8
1.5.1. Delimitación espacial .....	8
1.5.2. Delimitación temporal .....	8
1.6. Limitaciones del estudio.....	9
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEORICO .....</b>	<b>10</b>
2.1. Antecedentes de estudios.....	10
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	10
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	11
2.1.3. Antecedentes locales.....	12
2.2. Bases teóricas .....	13
2.2.1. Calidad de atención .....	13

2.2.2. Satisfacción del usuario .....	16
2.2.2.4. Instrumentos para medir la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario. ....	18
2.3. Definición de términos básicos.....	19
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>21</b>
3.1. Diseño de investigación.....	21
3.2. Tipo de investigación.....	21
3.3. Población .....	22
3.4. Muestra .....	22
3.4.1. Criterios de selección de la muestra .....	22
3.4.2. Tipo de muestreo .....	22
3.5. Unidad de análisis.....	23
3.6. Variables .....	23
3.6.1. Identificación de variables.....	23
3.6.2 Operacionalización de variables.....	24
3.7. Hipótesis.....	25
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
3.8.1. Técnica de recolección de datos .....	25
3.8.2. Instrumento.....	25
3.8.3 Procedimientos .....	26
3.8.3.1 Etapa de procedimientos administrativos .....	26
3.8.3.2 Etapa de aplicación del instrumento.....	26
3.9.Validez y confiabilidad de instrumentos.....	26
3.10. Plan de análisis de datos .....	27
3.11. Aspectos éticos.....	27
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>28</b>
4.1. Resultados respecto a los objetivos específicos .....	28
4.2. Resultados respecto al objetivo general.....	35
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN Y COMENTARIOS .....</b>	<b>36</b>
5.1. Descripción de los hallazgos más significativos y relevantes .....	36
5.2. Comparación critica con la literatura existente .....	37
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>42</b>
<b>SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>44</b>



<b>ANEXOS .....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXO 1.....</b>	<b>48</b>
Matriz de consistencia .....	48
<b>ANEXO 2.....</b>	<b>50</b>
Matriz de instrumentos de recolección de datos.....	50
<b>ANEXO 3.....</b>	<b>55</b>
Validez y confiabilidad de instrumentos.....	55
<b>ANEXO 4.....</b>	<b>57</b>
Matriz de sistematización de datos.....	57
<b>ANEXO 5.....</b>	<b>61</b>
Consentimiento informado.....	61
<b>ANEXO 6.....</b>	<b>62</b>
Documentos administrativos (autorización).....	62
<b>ANEXO 7.....</b>	<b>66</b>
Evidencia de ejecución de la investigación (fotografías y otros).....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025 .....	28
Tabla 2 Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025 .....	29
Tabla 3 Magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión fiabilidad con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.....	30
Tabla 4 Magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025 .....	31
Tabla 5 Magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión seguridad con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.....	32
Tabla 6 Magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión empatía con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025 .....	33
Tabla 7 Magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión elementos tangibles con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025 .....	34
Tabla 8 Magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025 .....	35

## **ABREVIATURAS**

OMS: Organización Mundial de la Salud

SERVQUAL: Escala para medir la calidad del servicio

SERVQHOS: Cuestionario para medir la calidad sanitaria y el nivel de satisfacción del usuario

PSDCQ: Cuestionario que evalúa la satisfacción y la percepción del paciente sobre la calidad de la atención odontológica.

ESPSB: Cuestionario para evaluar la satisfacción y calidad percibida en los servicios odontológicos.

SIS: Seguro integral de salud.

SPSS: Paquete estadístico para las ciencias sociales.

## RESUMEN

**Objetivo:** El presente estudio tuvo como objetivo determinar la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025. **Metodología:** Estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de alcance descriptivo-correlacional. **Resultados:** Predomina la percepción regular de la calidad de atención del servicio de odontología con el 50% de usuarios. El 46,71% indican buen servicio y el 3,29% la percibe como mala. El mayor porcentaje de usuarios están satisfechos con el servicio de odontología con el 54,60%. El 44,08% manifiestan estar ni satisfecho ni insatisfecho y el 1,32% muestra estar insatisfecho. Se encontró relación positiva alta y significativa entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios. Con valores de Rho de Spearman  $r=0,798$  con  $p=0,000$ . Se tiene relación positiva alta y significativa entre las dimensiones fiabilidad, seguridad de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios. Con valores de Rho de Spearman  $r=0,770$ ,  $r=0,794$  respectivamente. Se encontró relación positiva moderada y significativa entre las dimensiones capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios. Con valores de Rho de Spearman  $r=0,672$ ,  $r=0,694$ ,  $r=0,479$  respectivamente y con valor de  $p=0,000$  toda las dimensiones. **Conclusión:** Se concluye que a mayor percepción de calidad en la atención recibida, mayor será el grado de satisfacción del usuario.

**Palabras clave:** Calidad, Atención, Satisfacción, Percepción

## ABSTRACT

**Objective:** The aim of this study was to determine the magnitude and direction of the relationship between quality of care and the level of satisfaction among users who attend the dental service of the Urubamba Health Center, Cusco - 2025. **Methodology:** A quantitative study with a non-experimental design and a descriptive-correlational scope. **Results:** A regular perception of the quality of dental care predominated among users, accounting for 50%. Meanwhile, 46,71% reported good service and 3,29% perceived it as poor. The highest proportion of users (54,60%) were satisfied with the dental service. a total of 44.08% reported being neither satisfied nor dissatisfaction, and 1,32% reported being dissatisfied. A high and significant positive relationship was found between quality of care and the level of user satisfaction, With Spearman's Rho values  $r = 0,798$  and  $p = 0,000$ . A high and significant positive relationship was also found between the dimensions of reliability and assurance quality of care and the level of user satisfaction, with Spearman's Rho values of  $r = 0,770$  and  $r = 0,794$ , respectively. A moderate and significant positive relationship was found between the dimensions of responsiveness, empathy, and tangibles of quality of care and the level of user satisfaction, with Spearman's Rho values of  $r = 0,672$ ,  $r = 0,694$ , and  $r = 0,794$ , respectively, with  $p = 0,000$  for all dimensions. **Conclusion:** It is concluded that the higher the perceived quality of the care received, the higher the level of user satisfaction.

**Keywords:** Quality, Care, Satisfaction, Perception

## INTRODUCCIÓN

La atención odontológica, la calidad de atención no es solo un protocolo: es la suma visible de lo que hay antes, durante y después del encuentro clínico. Como las instalaciones, los insumos, la organización, la pericia técnica y el trato, y los cambios que el paciente percibe al salir se entrelazan como propuso Donabedian para decidir, sin palabras, la salud bucal de hoy y la continuidad terapéutica de mañana.

La satisfacción del usuario nace en ese mismo cruce. Es una evaluación íntima de la experiencia asistencial que, sin necesidad de gráficos, revela mucho: cuando es alta, la gente sigue el tratamiento, acepta medidas preventivas y recomienda el servicio; cuando falla, se resquebraja la adherencia y la confianza. Por eso importa escucharla y medirla con el mismo rigor que los indicadores clínicos.

Este estudio se propuso mirar de cerca la magnitud y dirección de la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción en el servicio de Odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco, durante 2025. Su objetivo es claro: producir evidencia útil que oriente la gestión clínica y respalde decisiones de salud pública local, para que cada consulta esté un poco más cerca de lo que la comunidad espera y merece.

A continuación, se describe el desarrollo de la presente investigación.

Capítulo I: En este apartado se describe la realidad problemática, la formulación del problema general y específicos, el objetivo principal, los objetivos específicos, la justificación del estudio y la delimitación de la misma.

Capítulo II: En esta sección, se describe detalladamente los antecedentes del estudio, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

Capítulo III: En esta sección se describe detalladamente la metodología que se utilizó en el proceso de toda esta investigación, como el tipo y diseño de investigación, población y muestra, variables y Operacionalización de las mismas, hipótesis, técnicas e instrumentos de colecta de datos, procedimientos y plan de análisis estadístico.

Capítulo IV: En esta sección se describe detalladamente los resultados, que es la respuesta a los objetivos e hipótesis planteados en el estudio.

Capítulo V: En este punto se describen la discusión del estudio contrastando los resultados con los antecedentes y bases teóricas, destacando los hallazgos y aportes relevantes. Finalmente, se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones fruto del desarrollo del presente estudio.

# **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Caracterización del problema**

La calidad de atención puede definirse como el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual (1)

La satisfacción del usuario es otro aspecto crucial que refleja la percepción global de la calidad del servicio recibido. La satisfacción del paciente se define como una evaluación subjetiva basada en la comparación entre las expectativas del paciente y la experiencia real del servicio (2)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que las enfermedades bucales suelen convertirse en un problema significativo que afecta la vida saludable de los hombres y mujeres. Por lo tanto, en el campo de la salud bucal es necesario brindar un correcto diagnóstico que sea de calidad, puesto que a partir del diagnóstico se elabora el plan de tratamiento y, por consiguiente, se solucionan las afecciones locales y sistémicas del paciente, permitiéndole al paciente valorar la calidad del servicio brindado y evidenciar su nivel de satisfacción de acuerdo a sus expectativas (3)

En Latinoamérica como es el caso de México el nivel de satisfacción gira en función del trato amable que reciba del personal durante la atención, el tiempo que se le dedique para explicarle el procedimiento, así como la ausencia de dolor durante el desarrollo de la consulta y como quedo el trabajo. En ese sentido, la explicación de los procedimientos durante la atención odontológica es muy importante para el cuidado de la salud bucal y la satisfacción de los pacientes (4).

En el Perú la mayoría de pacientes atendidos en el área odontológica de un hospital en la ciudad de Lima se mostraron insatisfechos con la atención. El porcentaje de insatisfacción fue mayor al 60% en las dimensiones Capacidad de respuesta (CR), Empatía (E), Aspectos tangibles (T); además se encontró una diferencia de la variable edad y especialidad con respecto a satisfacción en la atención (5)

La calidad de atención en salud oral, es una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud y una necesidad de quienes requieren de estos servicios. La perspectiva del paciente es muy importante porque es más probable que los pacientes satisfechos cumplan con el tratamiento y continúen utilizando los servicios de salud (6)

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025?
3. ¿Cuál es la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión fiabilidad con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025?
4. ¿Cuál es la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025?
5. ¿Cuál es la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión seguridad con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025?
6. ¿Cuál es la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión empatía con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025?
7. ¿Cuál es la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión elementos tangibles con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025.



### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Describir la calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025.
2. Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025.
3. Identificar la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión fiabilidad con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.
4. Medir la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.
5. Establecer la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión seguridad con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.
6. Identificar la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión empatía con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.
7. Describir la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión elementos tangibles con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.

### **1.4. Justificación**

En el Centro de Salud de Urubamba, se ha observado indicios de que la satisfacción de los usuarios varía considerablemente, lo que sugiere posibles deficiencias en la calidad de atención ofrecida. Además, el Centro de Salud de Urubamba no dispone de datos sistematizados y actualizados que permitan evaluar de manera integral la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología. La falta de esta información, limita la capacidad del Centro de Salud de Urubamba para identificar áreas de mejora y para implementar estrategias basadas en evidencia que optimicen el servicio. En el presente estudio se realizó una evaluación exhaustiva de la magnitud y dirección de la relación entre las variables calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025. Los resultados de esta investigación no solo serán útiles para mejorar los servicios odontológicos del centro de salud en mención, sino que también contribuirán a

generar mayores niveles de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología. En ese sentido, el presente estudio se justifica desde los siguientes puntos:

#### **1.4.1. Relevancia social**

La salud bucal es un componente crucial del bienestar general y la calidad de vida de las personas. En el Centro de Salud de Urubamba, la atención odontológica es un servicio esencial para la comunidad. Evaluar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios permite identificar áreas de mejora, garantizar un servicio más efectivo y humanizado y en última instancia, contribuirá a la promoción de la salud bucal y mejorar la satisfacción de los usuarios puede aumentar la frecuencia de visitas preventivas y reducir la incidencia de enfermedades bucales, beneficiando a toda la comunidad.

#### **1.4.2. Valor teórico**

El estudio se basa en teorías sobre la calidad de atención en servicios de salud y la satisfacción del usuario. La teoría de la calidad de atención y la teoría de la satisfacción del cliente ayuda a comprender los factores que influyen en la percepción de la calidad y satisfacción del usuario. Este estudio contribuirá a la literatura existente al proporcionar datos empíricos actualizados sobre la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el contexto odontológico.

#### **1.4.3. Conveniencia**

Evaluar y mejorar la calidad de atención odontológica puede tener un impacto significativo en la salud pública, reduciendo la incidencia de enfermedades bucales y mejorando la calidad de vida de los usuarios. Así mismo, conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención percibida permitirá mejoras en el servicio. Además, los resultados del estudio podrán ser utilizados para formular estrategias más adecuadas y enfocadas al mejoramiento de la calidad de atención y el nivel satisfacción de los usuarios que acuden a este centro de salud. Por otro lado, este estudio es novedoso, por las siguientes razones: es un tema que no ha sido tratado en dicho centro de salud y ahí radica su originalidad. En ese sentido, todo tema de investigación requiere de un marco teórico robusto que sostenga el estudio y en este trabajo se está cumpliendo con esa norma tan importante dentro de la metodología de la investigación.

#### **1.4.4. Implicancias prácticas**

A nivel práctico, los resultados del estudio proporcionarán información valiosa para los administradores y profesionales del Centro de Salud de Urubamba. Conocer las

percepciones de la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios permitirá implementar estrategias específicas para mejorar la atención, optimizar los recursos y mejorar la capacitación del personal. Esto no solo aumentará la eficiencia y eficacia del servicio odontológico, sino que también podría mejorar los resultados de salud bucal de los usuarios que acuden a este centro de salud.

#### **1.4.5. Utilidad metodológica**

Metodológicamente, este estudio utilizó el diseño no experimental con un alcance descriptivo-correlacional porque la investigación describe el comportamiento de las variables y permitió identificar las relaciones entre las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario. Se utilizaron cuestionarios validados y confiables para recopilar datos, asegurando la precisión y validez de los resultados. Además, la aplicación de técnicas estadísticas apropiadas permitió un análisis detallado y robusto de los datos, proporcionando conclusiones sólidas y basadas en evidencia, que podrá ser utilizado por otros investigadores.

### **1.5. Delimitación del estudio**

#### **1.5.1. Delimitación espacial**

La presente investigación se realizó en el centro de salud de Urubamba, en el ámbito geográfico de la Provincia de Urubamba, del departamento de Cusco. Geográficamente sus límites están comprendidos entre las coordenadas de Longitud: -72.1158300; Latitud: -13.3047200. El cual está ubicada al pie de los nevados Chicón y Pumahuanca a tan solo 2.871 m.s.n.m. Limita por el norte y por el oeste con la provincia de La Convención, por el este con la provincia de Calca y por el sur con la provincia del Cusco y la provincia de Anta. La distancia desde Cusco a Urubamba es de 53 kilómetros, por la vía de Chinchero, la cordillera de Urubamba está ubicada en la zona sur del Perú.

#### **1.5.2. Delimitación temporal**

El presente estudio buscó determinar y describir la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba. Fue ejecutado en el periodo de enero a julio del 2025.

### **1.6. Limitaciones del estudio**

El estudio tuvo como limitación fundamental, el acceso a la población para la aplicación de los instrumentos, ya que no se podía acceder a la muestra de manera inmediata y ello impedía que los instrumentos fueran aplicados rápidamente. Además, se encontró una escasa biografía sobre el tema a nivel local. Por otro lado, el procedimiento administrativo para la solicitud del permiso para la aplicación de los instrumentos, tardó demasiado en ser respondido, por ello se retrasó el curso de la investigación según el cronograma establecido.

## CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes de estudios

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

**Guazhco O (Ecuador – 2023)** realizó la tesis “Calidad de atención médica y satisfacción del usuario en un centro médico de Guayaquil”, cuyo objetivo fue examinar la interrelación entre las variables estudiadas. Utilizó la metodología correlacional, descriptiva, cuantitativa, transaccional y no experimental. Los participantes fueron 385 pacientes, a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados demostraron el nivel de correlación de las variables con un rho de 0.82. Se concluyó que las variables estudiadas se relacionan de forma directa y sólida en tal centro médico (7)

**Iza A. et al (Ecuador – 2023)** realizaron la investigación “Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud Lasso”, a fin de calcular el nivel de satisfacción de los pacientes de odontología. Utilizaron la metodología transversal y observacional, los participantes fueron 145 pacientes, quienes respondieron el cuestionario SERVQUAL. En los resultados se halló que, de los encuestados, el 69.99% se encuentran satisfechos con la atención recibida. Para finalizar la investigación, los autores concluyeron que los pacientes odontológicos están altamente satisfechos (8).

**Akbar F. et al (Indonesia – 2023)** investigaron sobre el “Efecto de la calidad de los servicios de salud dental en la satisfacción del paciente en Indonesia: análisis de importancia-rendimiento”, con la finalidad de encontrar el efecto de la calidad de servicios en la satisfacción de los usuarios del área dental en Bone. La metodología usada fue analítica con encuesta piloto; además, los participantes fueron 442 usuarios de las áreas urbana y rural. De acuerdo a los resultados, las dimensiones capacidad de respuesta y empatía estuvieron en un nivel moderado. Se concluyó que la calidad del servicio es moderada en las áreas urbanas y rurales, en tal sentido es necesario hacer mejoras (9).

**Arias L. et al (Colombia – 2021)** elaboraron el artículo “Nivel de satisfacción en pacientes adultos atendidos en el periodo 2019-2 en la clínica odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia campus Pasto”, donde el objetivo fue hallar el grado de satisfacción que tienen los pacientes con respecto a la atención recibida en la mencionada clínica. La metodología empleada en el estudio fue la cuantitativa, descriptiva, transversal y no experimental. Los participantes fueron 150 usuarios quienes accedieron a responder el cuestionario. Los hallazgos mostraron que el 76% posee alta satisfacción con la atención recibida y el 94% recomienda el servicio de odontología de

la clínica. Se concluyó que los usuarios están satisfechos con el servicio recibido, gran parte de ellos regresaría y recomendaría el lugar a otras personas (10).

**Htang E. (Tailandia – 2019)** realizó una tesis intitulada “Un estudio sobre los factores de calidad del servicio de atención dental que influyen en la satisfacción, la confianza y la lealtad del paciente en Yangon, Myanmar”, su objetivo fue analizar la calidad, la satisfacción, la confianza y la lealtad de los usuarios del servicio de odontología. El estudio utilizó una metodología cuantitativa y descriptiva. Los hallazgos demostraron que la calidad tiene influencia positiva con la satisfacción, es decir, a mayor calidad mayor satisfacción del usuario. Se concluyó que, si la clínica desea mejorar la lealtad, confianza y satisfacción de sus usuarios, esta debe mejorar su administración, personal y profesionalismo (11).

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Lupaca R. y Pandia W. (Tacna – 2022)** realizaron el trabajo académico denominado “Satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la Red de Salud Tacna 2022”, su propósito fue definir la interrelación entre las variables estudiadas a partir de una metodología transversal, retrospectiva, no experimental y correlacional. Los participantes fueron 138 pacientes de odontología, el instrumento fue un cuestionario. Los hallazgos evidenciaron que la satisfacción es considerada buena por el 60.9% de encuestados; asimismo, la calidad de atención es buena para el 50.7%. el autor finaliza su investigación concluyendo que existe vínculo positivo, alto y significativo ( $\rho=0.802$ ) entre las variables (12).

**Fabián A. (Lima - 2022)** realizó la tesis “Calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la cadena de clínicas odontológicas Dental Moderna. Lima”, en la cual se centró en evaluar la interrelación de las variables. Utilizó una metodología cuantitativa, transversal y descriptiva. La muestra estuvo conformada por 150 usuarios, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. De acuerdo a los resultados, la calidad del servicio es alta para el 93.3%; asimismo, el 96.7% se encontraron altamente satisfechos con el servicio recibido. Se concluyó que el vínculo entre las variables es significativa y directa.(13)

**Garcia C. (Lambayeque – 2021)** realizó la tesis titulada “Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del Centro Odontológico Flores de Morrope”, con el objetivo de encontrar la relación entre las variables estudiadas. Utilizó la metodología cuantitativa, descriptiva, transversal y no experimental. Los resultados

demonstraron que el 26.3% de participantes se encontraban satisfechos con la calidad de atención brindada en el establecimiento; además, el 66.3% indicó que perciben como buena la calidad de dichos servicios. Para finalizar, concluyó que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción; así como el equipamiento, las instalaciones, la capacidad de respuesta y la fiabilidad del mencionado centro odontológico (14).

**Manrique P. (Lima – 2022)** llevó a cabo la investigación “Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud Nueva Esperanza. Lima, 2022”, cuyo objetivo fue encontrar la correlación entre calidad y satisfacción de pacientes del servicio de odontología de un centro de salud en Lima. La metodología empleada fue transversal, observacional y cuantitativa. Como muestra se contó con 156 pacientes. Se determinó que la calidad de atención es regular en el 41.4% y 38.2% de pacientes se encuentran satisfechos; asimismo, la correlación de Spearman entre las variables resultó positiva moderada y estadísticamente significativa con  $p < 0.05$ . (15)

**Aréstegui A. (Arequipa – 2021)** realizó el trabajo académico “Calidad de atención odontológica y satisfacción en los pacientes atendidos en la clínica dental Mister Dentis Paucarpata Arequipa – 2021”, con el objetivo de hallar la interrelación entre las variables estudiadas. Utilizó la metodología prospectiva, transaccional, no experimental, correlacional y descriptiva. Los participantes fueron 109 usuarios de dicha clínica dental. Los hallazgos evidenciaron que el 98.1% están altamente satisfechos con el servicio. Finalmente, se concluyó que el valor de la rho (0.514) indica la existencia de una relación moderado y positivo entre el par de variables (16).

### **2.1.3. Antecedentes locales**

**Sanchez N. (Cusco – 2022)** realizó el estudio “Percepción de la Calidad de Atención de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad Del Cusco 2017-II” que tuvo como objetivo evaluar la calidad de atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de La Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco durante el semestre académico 2017-II. La investigación se realizó en base a la metodología de diseño de estudio descriptivo, observacional y de corte transversal. Se incluyeron 244 pacientes que acudieron por primera vez al servicio de odontología durante el semestre académico 2017-II. Se utilizó la encuesta con escala SERVQUAL para medir la calidad de servicio en la atención

odontológica, mediante la comparación entre percepción y expectativa. Se obtuvo una percepción de atención buena en un 88% y se tuvieron una buena expectativa en el 100% de la población, al comparar estas dos medidas se obtuvieron bajos niveles de calidad de atención, los cuales fueron para fiabilidad el 68.9%, capacidad de respuesta el 62.3% de la muestra percibió una baja calidad de atención, así como en las dimensiones de seguridad el 68%, empatía el 50.8% y para aspectos tangibles el 64.8% de la muestra percibió una baja calidad de atención. se concluyó que existen niveles bajos de calidad en la atención Odontológica de la Clínica determinándose que el 62,96% de la muestra percibió niveles bajos de Calidad (17)

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de atención**

#### **2.2.1.1. Calidad.**

La palabra "calidad" tiene su origen en el término latino "*qualitas*", que se refiere al conjunto de características que determinan la manera de ser de una persona o cosa. Es sinónimo de cualidad, régimen, aptitud, excelencia, categoría, carácter y condición (18). Según Berry y Parasuraman (19), el término calidad se emplea de diversas maneras y no cuenta con una definición única. Desde la perspectiva del comprador, la calidad suele estar relacionada con el valor, la utilidad o incluso el precio del producto. Por otro lado, desde la visión del productor, la calidad está vinculada al diseño y la fabricación del producto para cumplir con las expectativas del cliente. Esto evidencia que tanto el cliente como el productor influyen en la definición de calidad.

Para Deming (20) la calidad hace referencia al nivel predecible de uniformidad y confiabilidad a un costo reducido. Este nivel debe alinearse con las demandas del mercado. Para Deming, la calidad se traduce en "una serie de interrogantes orientadas hacia una mejora continua.

#### **2.2.1.2. Calidad de atención en salud.**

La calidad de la atención se refiere al nivel en que los servicios de salud dirigidos a individuos y poblaciones incrementan la probabilidad de alcanzar resultados de salud favorables. Esta calidad se fundamenta en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal (21).



De acuerdo a Barrancos y Barrancos (22), definen a la calidad de atención en salud como el tratamiento proporcionado por un profesional del área de la salud en respuesta a una enfermedad que ha sido diagnosticada de manera definitiva en un paciente determinado. Asimismo, la calidad de la atención en salud abarca distintos enfoques como parte del desarrollo humano, siendo inherente a la calidad de vida. En este contexto, el ser humano busca un crecimiento digno que permita su realización tanto personal como colectiva. Estas aspiraciones se manifiestan especialmente cuando se requiere la prestación de servicios de salud (16).

#### **2.2.1.3. Dimensiones.**

**Fiabilidad:** Es la capacidad del personal para ejecutar el servicio pactado con fiabilidad y exactitud. Incluye la confianza en la integridad del servicio ofrecido y la seguridad de que funcionará de manera óptima (23).

**Capacidad de respuesta:** Es la capacidad de responder eficazmente a cualquier problema o eventualidad que surja antes o durante la atención. Refleja la disposición y el compromiso del personal para asistir a los clientes y ofrecer un servicio ágil y eficiente (23).

**Seguridad:** Es la certeza, gentileza y el conocimiento sólido y claro de algo que permite generar confianza y credibilidad (23).

**Empatía:** Es la identificación mental y emocional de una persona con el estado de ánimo de otra. También se refiere a la atención personalizada y detallada que toda la organización brinda a sus clientes (23).

**Elementos tangibles:** Son todas las instalaciones físicas, el personal, las maquinarias, los equipos, las herramientas, los métodos, los procedimientos, las instrucciones, los materiales de comunicación y los productos intermedios (23).

#### **2.2.1.4. Evaluación de la calidad.**

Dado que la calidad refleja los valores y objetivos actuales tanto del sistema de atención médica como de la sociedad en general, los criterios y dimensiones a considerar en su evaluación son variados y estarán influenciados por los instrumentos o métodos que se seleccionen para su estudio. Hay diversos enfoques para este propósito. Por ejemplo, el pronóstico en términos de recuperación, la restauración de la función del órgano en tratamiento y la supervivencia han sido tradicionalmente indicadores de la calidad en la atención médica. (24).

Según Donabedian (24) las bases conceptuales y metodológicas para la evaluación de la calidad en la atención, publicadas tanto a nivel nacional como internacional en la última década, han encontrado justificación en este modelo. Este enfoque ha sido una contribución significativa, ya que facilita la medición sistemática de las variables relacionadas con la calidad de los servicios de salud. El modelo presupone que los resultados son verdaderamente consecuencia de la atención brindada, lo que implica que no todos los resultados pueden atribuirse fácilmente y de manera exclusiva a los procesos, y que no todos los procesos dependen directa y únicamente de la estructura (25,26).

#### **2.2.1.5. Calidad en el servicio de odontología.**

Para Moreno et al. (27) el profesional en odontología se rige por la responsabilidad profesional, la cual es el compromiso legal y moral de responder a sus actos y los de sus subordinados; además de la obligación de indemnizar o reparar las consecuencias de acciones perjudiciales a terceras personas.

Cuando el profesional de la odontología fundamenta su desempeño en los siguientes valores esenciales, asegura un trabajo sólido y orienta sus acciones hacia la prestación de un servicio de calidad (28):

- a. Confianza: Es el pilar de la relación odontólogo-paciente, la cual debe ser una auténtica conexión humana, fundamentada en el amor, el cuidado y la participación mutua.
- b. Confidencialidad: Este valor ético esencial implica el compromiso de preservar la privacidad del paciente y de su familia.
- c. Competencia: Los odontólogos deben mantener su nivel de competencia mediante el estudio constante y la mejora continua.
- d. Contrato: Existe un contrato implícito entre el odontólogo y sus pacientes para brindar una atención óptima, acorde con los recursos disponibles.
- e. Responsabilidad con la sociedad: Esto implica esforzarse por una distribución equitativa de los recursos disponibles.
- f. Compromiso: Quienes eligen la profesión deben dedicar su vida al servicio de los pacientes.

Asimismo, Para garantizar un servicio de calidad, el odontólogo debe esforzarse por evitar las siguientes conductas en su práctica diaria:

- a. Negligencia odontológica: Se refiere al descuido u omisión en el desempeño de un acto específico, que puede resultar de imprudencia o acción deliberada, causando daño al paciente.
- b. Imprudencia: Es la incapacidad para evaluar correctamente una situación odontológica, caracterizada por la falta de juicio adecuado, moderación o atención necesaria en el cuidado del paciente.
- c. Ignorancia: Consiste en el desconocimiento de técnicas, hechos o aspectos relevantes de la odontología.
- d. Impericia: Se manifiesta en la falta total o parcial de las habilidades requeridas para proporcionar una atención adecuada, incluyendo la sabiduría, conocimientos técnicos y destrezas necesarias en el campo odontológico.

El odontólogo debe poseer una gran capacidad de previsión, habilidad, lealtad, voluntad y convicción, junto con conocimientos actualizados sobre odontología y las normas y reglamentos pertinentes, para evitar actos ilícitos, ya sea por acción u omisión, que surjan de la negligencia, la impericia o la imprudencia (27).

### **2.2.2. Satisfacción del usuario**

#### **2.2.2.1. Definición.**

La satisfacción se refiere al conjunto de sentimientos de placer o decepción que una persona experimenta al comparar el valor percibido de un producto o resultado con las expectativas previas. Si el resultado es inferior a las expectativas, el cliente se siente insatisfecho; si coincide con ellas, queda satisfecho; y si supera las expectativas, el cliente se siente muy satisfecho o complacido. Las personas tienden a formar percepciones más favorables de un producto o servicio cuando la marca ya les genera sentimientos positivos (29).

La satisfacción puede interpretarse como un indicador subjetivo, ya que se centra más en las percepciones y actitudes individuales que en criterios específicos y objetivos (30).

Para Salazar (31) la satisfacción del usuario refleja la evaluación que realiza el paciente sobre la calidad de la atención recibida, la cual está influenciada por la percepción del cumplimiento de sus expectativas respecto a una atención de alta calidad.

#### **2.2.2.3. Importancia de la satisfacción al usuario.**

La satisfacción del paciente es crucial para el crecimiento y la prosperidad de cualquier servicio o práctica de salud oral. Es un indicador de calidad de atención especialmente relevante para retener a clientes de bajos ingresos, quienes suelen solicitar servicios

dentales con menos frecuencia. Por otro lado, un paciente insatisfecho compartirá su descontento con un mayor número de personas, se quejará a la compañía y, si su insatisfacción alcanza un cierto nivel, buscará otro establecimiento para atender sus necesidades, o incluso abandonará la atención por completo.(32)

#### **2.2.2.2. Dimensiones.**

**Validez:** Es una característica esencial del servicio que brinda un médico es su capacidad para ofrecerlo con precisión y eficacia, asegurando que los resultados cumplan con las expectativas del paciente y se logre el efecto esperado (23).

**Confiabilidad:** Se trata de la capacidad de cumplir con el servicio prometido de manera segura y precisa. En un sentido más amplio, la confiabilidad implica que la institución cumple con sus compromisos en cuanto a la entrega, prestación del servicio, resolución de problemas y precios, es decir, "cumplir lo que se promete" (23).

**Lealtad:** Es el rasgo distintivo de los grandes líderes y se manifiesta cuando estos pueden guiar a sus empleados para que establezcan relaciones con los pacientes adecuados, aquellos que generan un valor tan consistente que, con el tiempo, desean regresar y eventualmente hacer todos sus negocios con la compañía (23).

#### **2.2.2.3. La satisfacción del usuario como indicador de calidad.**

La evaluación de la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario se está volviendo cada vez más habitual. Este enfoque permite recopilar del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes vinculados a la atención recibida, proporcionando información valiosa que beneficia a la organización que ofrece los servicios de salud, a los proveedores directos, y a los propios usuarios, al alinearse mejor con sus necesidades y expectativas (33).

Se reconoce ampliamente que los usuarios son quienes mejor pueden monitorear y, en última instancia, evaluar la calidad de un servicio. Por lo tanto, son ellos quienes pueden proporcionar a los gestores públicos información de primera mano sobre ciertos aspectos que no se pueden obtener de otras formas. Esto se debe a que la percepción subjetiva del usuario refleja la calidad del servicio al integrar tanto sus necesidades como sus expectativas. Además, medir la satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios es crucial, ya que se ha comprobado que un paciente satisfecho es más propenso a seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas, lo que contribuye a la mejora de su salud (34).

#### **2.2.2.4. Instrumentos para medir la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario.**

- El cuestionario SERVQHOS, desarrollado por Mira, Aranaz y otros colaboradores, es una herramienta diseñada para evaluar la calidad percibida de la atención sanitaria, y el nivel de satisfacción del usuario particularmente en entornos hospitalarios.
- Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ): Este cuestionario mide la satisfacción del paciente con la atención dental, evaluando aspectos como la comunicación, la calidad del tratamiento, la espera, y la relación paciente-dentista.
- Patient Satisfaction with Dental Care Questionnaire (PSDCQ): Este instrumento evalúa la satisfacción y la percepción del paciente sobre la calidad de la atención odontológica, considerando aspectos como la accesibilidad, la competencia técnica, la interacción interpersonal y el entorno físico.
- Cuestionario de Calidad Percibida de Servicios Odontológicos (CPSO): Es un cuestionario específico para servicios odontológicos que mide la percepción de calidad a través de dimensiones como la eficacia, el entorno físico, la relación personal, y la atención al paciente.
- Encuesta de Satisfacción del Paciente en Servicios de Salud Bucal (ESPSB): Este cuestionario está diseñado específicamente para evaluar la satisfacción y calidad percibida en los servicios odontológicos, midiendo aspectos como la atención del personal, el tiempo de espera, y la infraestructura.
- Questionnaire for the Evaluation of Patient Satisfaction in Dental Services (QEPS-DS): Este instrumento mide la satisfacción del paciente en diferentes dimensiones como la calidad técnica del tratamiento, la actitud del personal, la comodidad del consultorio, y la eficacia del tratamiento.
- Escala de Satisfacción del Paciente en Servicios Odontológicos (ESPSO): Es un cuestionario adaptado y validado para el contexto hispano, que mide la satisfacción del usuario a través de dimensiones como el trato recibido, la información proporcionada, la accesibilidad y las instalaciones.
- Cuestionario SERVPERF adaptado a odontología: Es una adaptación del modelo SERVPERF, específicamente para servicios odontológicos, que mide la calidad percibida del servicio y la satisfacción del paciente, evaluando aspectos como la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

- Cuestionario de Calidad Percibida y Satisfacción del Paciente en Servicios de Salud Bucal (CPSSP): Este cuestionario específico para odontología evalúa la percepción y satisfacción del paciente con el servicio recibido, con énfasis en la relación paciente-profesional y la efectividad del tratamiento.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Calidad**

La palabra "calidad" tiene su origen en el término latino "*qualitas*", que se refiere al conjunto de características que determinan la manera de ser de una persona o cosa. Es sinónimo de cualidad, régimen, aptitud, excelencia, categoría, carácter y condición (18).

#### **Calidad de atención**

Nivel en que los servicios de salud dirigidos a individuos y poblaciones incrementan la probabilidad de alcanzar resultados de salud favorables. Esta calidad se fundamenta en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal (21).

#### **Capacidad de respuesta**

Es la capacidad de responder eficazmente a cualquier problema o eventualidad que surja antes o durante la atención. Refleja la disposición y el compromiso del personal para asistir a los clientes y ofrecer un servicio ágil y eficiente (23).

#### **Confiabilidad**

Se trata de la capacidad de cumplir con el servicio prometido de manera segura y precisa. En un sentido más amplio, la confiabilidad implica que la institución cumple con sus compromisos en cuanto a la entrega, prestación del servicio, resolución de problemas y precios, es decir, "cumplir lo que se promete" (23).

#### **Elementos tangibles**

Son todas las instalaciones físicas, el personal, las maquinarias, los equipos, las herramientas, los métodos, los procedimientos, las instrucciones, los materiales de comunicación y los productos intermedios (23).

#### **Empatía**

Es la identificación mental y emocional de una persona con el estado de ánimo de otra. También se refiere a la atención personalizada y detallada que toda la organización brinda a sus clientes (23).

**Fiabilidad**

Es la capacidad del personal para ejecutar el servicio pactado con fiabilidad y exactitud. Incluye la confianza en la integridad del servicio ofrecido y la seguridad de que funcionará de manera óptima (23).

**Lealtad**

Es el rasgo distintivo de los grandes líderes y se manifiesta cuando estos pueden guiar a sus empleados para que establezcan relaciones con los pacientes adecuados, aquellos que generan un valor tan consistente que, con el tiempo, desean regresar y eventualmente hacer todos sus negocios con la compañía (23).

**Seguridad**

Es la certeza, gentileza y el conocimiento sólido y claro de algo que permite generar confianza y credibilidad (23).

**Satisfacción**

Conjunto de sentimientos de placer o decepción que una persona experimenta al comparar el valor percibido de un producto o resultado con las expectativas previas (29).

**Validez**

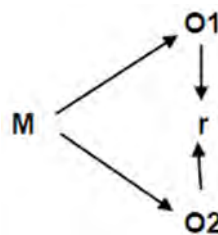
Es una característica esencial del servicio que brinda un médico es su capacidad para ofrecerlo con precisión y eficacia, asegurando que los resultados cumplan con las expectativas del paciente y se logre el efecto esperado (23).

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Diseño de investigación

Para este estudio se utilizó el enfoque cuantitativo porque se caracteriza por utilizar técnicas estadísticas y matemáticas para recopilar, analizar e interpretar datos. El diseño es no experimental, ya que no se tuvo la intención de manipular deliberadamente las variables, más bien, lo que se busca es medir la magnitud y dirección de la relación de las variables calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.(35)

El esquema es el siguiente:



Donde:

M: (Muestra) usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.

O1: (Variable 1) Calidad de atención

O2: (Variable 2) Nivel de satisfacción del usuario

r: (relación) Relación entre las variables.

### 3.2. Tipo de investigación

La investigación de tipo básica tiene como propósito, profundizar y ampliar principios y generalizaciones basados en la teoría científica. La presente investigación es de tipo básica, porque se enfoca en analizar los conocimientos para medir la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025, en ese sentido, lo que se busca es incrementar y actualizar los fundamentos teóricos que sostienen a estas variables de estudio. Además, es de alcance descriptivo-correlacional porque la investigación describe el comportamiento de las variables y se buscó conocer la magnitud y dirección de la relación entre las variables de estudio y de corte transversal por la forma en que se recogieron los datos, que fue en un momento y tiempo específico (36).



### **3.3. Población**

La población es un conjunto de todas las cosas o elementos que tienen determinadas características que pueden ser estudiadas (35). Para el presente estudio la población estuvo constituido por 250 usuarios mayores de 18 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025, durante un mes, cuenta con 2 consultorios odontológicos, acuden 10 pacientes aproximadamente al día de 7:30 am – 1:30 pm y de 2:30 pm a 7:30 pm de lunes a sábado.

### **3.4. Muestra**

La muestra es un subgrupo de una población, de la cual se recogerá la información y datos, la cual tendrá que delimitarse con precisión y ser representativa (35). Para este estudio se tuvo una muestra de 152 unidades de análisis.

#### **3.4.1. Criterios de selección de la muestra**

- Criterios de inclusión
  - Usuarios que acuden al servicio de odontología con el SIS activo del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025.
  - Usuarios mayores de 18 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025.
  - Usuarios que firmen el consentimiento informado.
- Criterios de exclusión
  - Usuarios que acuden con alguna discapacidad (sordomudos, ciegos y retardo mental) que presenten dificultad para comunicarse en el servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025.
  - Usuarios que no deseen participar en el estudio.
  - Usuarios que acuden por una emergencia al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025.

#### **3.4.2. Tipo de muestreo**

La muestra para este estudio fue probabilística y de tipo aleatorio sistemático, es un método de selección probabilística donde se elige un punto de partida aleatorio y a partir de ahí, se seleccionan los elementos de la población siendo un intervalo fijo, en donde:

n= tamaño de la muestra

N= población

$Z=1.96$  (confianza de 95%)

$E= 0.05$  (error del 5%)

$P= 0.5$  (probabilidad de éxito)

$q= 0.5$  (probabilidad de fracaso)

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

$$n = \frac{250 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (250 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{240.1}{1.5829}$$

$$n = 151.68 = \mathbf{152}$$

### 3.5. Unidad de análisis

Estuvo conformado por los 152 usuarios mayores de 18 años que acudieron al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba que participaron del estudio.

### 3.6. Variables

#### 3.6.1. Identificación de variables

**Variable 1:**

Calidad de atención

**Variable 2:**

Nivel de satisfacción del usuario

### 3.6.2 Operacionalización de variables

#### *Operacionalización de las variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores / Ítems	Naturaleza de la variable	Escala	Expresión final
<b>Calidad de atención</b>	"Conjuntos de acciones Sistematizadas y continuas, tendientes a prevenir y/o resolver oportunamente problemas o situaciones que impiden el mejor beneficio de los pacientes" Werstbrock y Reilly (2008).	La variable calidad de atención fue medido con el cuestionario SERVQHOS, consta de 26 ítems, de las 5 dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y elementos tangibles, el instrumento es de escala tipo Likert.	-Fiabilidad	Ítems o preguntas 1,2,3,4,5.	Cualitativo	Ordinal	-Mala calidad de 26 a 60 puntos  -Regular calidad de 61 a 95 puntos  -Buena Calidad de 96 a 130 puntos
			-Capacidad de respuesta	Ítems o preguntas 6,7,8,9,10.	Cualitativo	Ordinal	
			-Seguridad	Ítems o preguntas 11,12,13,14,15,16, 17,18,19,20.	Cualitativo	Ordinal	
			-Empatía	Ítems o preguntas 21,22,23,	Cualitativo	Ordinal	
			-Elementos tangibles	Ítems o preguntas 24,25,26.	Cualitativo	Ordinal	
<b>Nivel de satisfacción del usuario</b>	Es la respuesta emocional causada por un proceso evaluativo cognitivo donde las percepciones sobre un Objeto, acción o condición, se comparan con necesidades y deseos del individuo. Werstbrock y Reilly (2008).	La variable nivel de satisfacción del usuario fue medido con el cuestionario SERVQHOS, consta de 15 ítems, que involucra las 3 dimensiones; validez, confiabilidad y lealtad, el instrumento es de escala tipo Likert.	-Validez	Ítems o preguntas 1,2,3,4,5.	Cualitativo	Ordinal	-Insatisfecho de 15 a 35 puntos
			-Confiabilidad	Ítems o preguntas 6,7,8,9,10.	Cualitativo	Ordinal	-Ni satisfecho ni insatisfecho de 36 a 55 puntos
			-Lealtad	Ítems o preguntas 11,12,13,14,15.	Cualitativo	Ordinal	-Satisfecho de 56 a 75 puntos

### **3.7. Hipótesis**

Ha: Existe relación positiva alta y significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.

Ho: No existe relación positiva alta y significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.

### **3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.8.1. Técnica de recolección de datos**

La técnica utilizada para la obtención de la información en el presente estudio, es la encuesta. Esta técnica se caracteriza por recopilar datos a través de un cuestionario, escala, test psicométrico o instrumento de medición, el cual es adecuado para los propósitos de la investigación y para obtener datos desde una muestra representativa Hernández-Sampieri & Mendoza (2018). Además, para el presente estudio se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos para cada variable de estudio.

Para medir las variables de estudio se utilizaron los siguientes cuestionarios:

#### **3.8.2. Instrumento**

- **SERVQHOS** para medir la calidad de atención tiene 26 reactivos, la cual consta de 5 dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y elementos tangibles, dicho instrumento es de escala tipo Likert.
- **SERVQHOS** para medir el nivel de satisfacción del usuario consta de 15 reactivos, la cual presenta 3 dimensiones; validez, confiabilidad y lealtad, el instrumento es de escala tipo Likert (ANEXO 2).

El cuestionario SERVQHOS fue desarrollado por Mira, Aranaz y sus colaboradores en España a finales de la década de 1990. Fue diseñado específicamente para evaluar la calidad percibida de la atención sanitaria y medir el nivel de satisfacción del usuario, con un enfoque particular en los entornos hospitalarios. La herramienta se creó con el propósito de capturar la experiencia del paciente en distintos aspectos del servicio hospitalario, incluyendo la atención recibida, la accesibilidad, la comunicación con los profesionales de la salud y otros factores que influyen en la percepción general de la calidad de la atención médica.

### **3.8.3 Procedimientos**

#### **3.8.3.1 Etapa de procedimientos administrativos**

Se realizaron los documentos requeridos para solicitar la autorización a la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, a la gerencia del centro de salud de Urubamba y a la jefatura del servicio de odontología para poder realizar el presente estudio, donde se explicó detalladamente los objetivos y el procedimiento de la presente investigación. El cuestionario se aplicó previo consentimiento informado de los pacientes; cumpliendo así los aspectos éticos y legales de la investigación (ANEXO 6).

#### **3.8.3.2 Etapa de aplicación del instrumento**

- a. Aprobado los documentos de autorización, se coordinó con la jefatura del servicio de odontología para poder aplicar el instrumento de la investigación a los pacientes que acuden al servicio de odontología.
- b. La recolección de datos se realizó de manera presencial los días y horarios disponibles, se tuvo disponible lapiceros azules y correctores.
- c. Se realizó una breve explicación de la finalidad del estudio y los beneficios que se pueden obtener al finalizar la investigación.
- d. En seguida se procedió a aplicar el cuestionario a los pacientes que firmaron el consentimiento informado.
- e. Se explicó a los pacientes de manera detallada de cómo llenar correctamente la ficha de recolección de datos, disipando cualquier duda (ANEXO 7).
- f. Se le prestó un lapicero azul a cada paciente recalando que lean bien cada pregunta, para marcar adecuadamente.
- g. Al finalizar la encuesta se les agradeció a los pacientes, por llenar las fichas y su tiempo.

### **3.9 Validez y confiabilidad de instrumentos**

Además, ambos instrumentos presentan una validez de 94.0% considerado como bueno, y una confiabilidad según la escala de George excelente ya que el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0.938 y una validez de constructo también ha sido examinada mediante análisis factoriales que han verificado la estructura teórica propuesta, asegurando que las dimensiones del cuestionario reflejan adecuadamente los aspectos de la calidad de la atención sanitaria que pretende medir (ANEXO 3). Dichos cuestionarios fueron elaborados por Mira, Aranaz y cols. En España en el año 1998, validado por Barragán y

Manrique en el año 2010 y modificado para odontología por Eduardo Eleuterio en el año 2019. Además fue utilizado en Perú por Adrianzén en el año 2020 en su estudio “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Monsefú” y en el año 2023 por Puza en su investigación “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un Centro de Salud del Callao” (37).

### **3.10. Plan de análisis de datos**

El plan de análisis de datos consiste en recoger la información en la población de estudio, la cual se vació en un archivo de hojas de cálculo de Microsoft Excel 2019 (ANEXO 4), posteriormente estos datos fueron volcados para su análisis en un archivo del Paquete Estadístico SPSS- 25. Para la descripción de los resultados se utilizó la estadística descriptiva a través de tablas de frecuencias y porcentajes. Por otro lado, para determinar, la prueba estadística inferencial a utilizarse para la prueba de hipótesis, se realizó la prueba de normalidad, dando como resultado el uso del estadígrafo de Rho Spearman.

### **3.11. Aspectos éticos**

La presente investigación está bajo las normas de ética e investigación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, para su respectiva aprobación. Así mismo, antes de la aplicación de los instrumentos de investigación, los participantes recibieron el consentimiento informado (ANEXO 5), una vez aceptado se procedió a aplicar la encuesta. De igual manera, la confidencialidad fue respetada, así como la igualdad de trato, la privacidad de las encuestas, en armonía con la justicia, beneficencia y autonomía según Helsinki.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Resultados respecto a los objetivos específicos

**TABLA 1**

**Calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Urubamba, Cusco – 2025**

<b>Calidad de atención</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Mala	5	3.29
Regular	76	50
Buena	71	46.71
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

#### **Análisis e interpretación**

Como se puede observar en la tabla 1, el 50% de los usuarios tienen una percepción regular de la calidad de atención del servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, seguido de un 46,71% indican buen servicio y un 3,29% refieren que es mala.

Este resultado refleja una tendencia hacia la percepción regular, evidenciando que, si bien no existe un alto nivel de insatisfacción, tampoco se alcanza una satisfacción plena. La mayoría de usuarios se encuentra en una zona de evaluación media, lo que indica la necesidad de mejorar aspectos relacionados con la calidad de atención. Esta información es relevante para la toma de decisiones, ya que sugiere que pequeños ajustes en el servicio podrían elevar la percepción de regular a buena y fortalecer la satisfacción del usuario.

**TABLA 2**

**Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del  
centro de salud de Urubamba, Cusco – 2025**

<b>Nivel de satisfacción del usuario</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	2	1.32
Ni satisfecho ni insatisfecho	67	44.08
Satisfecho	83	54.60
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e interpretación**

Como se puede observar en la tabla 2, el 54,60% de los usuarios refieren estar satisfechos con el servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, seguido de un 44,08% manifiestan estar ni satisfecho ni insatisfecho y 1,32% muestra estar insatisfecho.

Esto indica, una tendencia positiva en la experiencia del usuario, con más de la mitad mostrando satisfacción. No obstante, el alto porcentaje de usuarios con una percepción neutral indica oportunidades de mejora en la calidad del servicio para consolidar la satisfacción. Aunque la insatisfacción es mínima, es importante considerar estos datos para implementar acciones orientadas a elevar los niveles de satisfacción general y transformar las percepciones neutrales en evaluaciones más favorables del servicio odontológico.



**TABLA 3**

**Magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión fiabilidad con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Urubamba, Cusco – 2025**

Nivel de satisfacción del usuario	Dimensión Fiabilidad							
	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	2	100	0	0.00	0	0.00	2	100
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	2.99	49	73.13	16	23.88	67	100
Satisfecho	0	0.00	19	22.89	64	77.11	83	100
Total	4	2.63	68	44.74	80	52.63	152	100
Rho de Spearman	Fiabilidad				Nivel de satisfacción del usuario			
Coefficiente de correlación	0,770**				0,770**			
Sig. (bilateral)	0,000				0,000			
N	152				152			

Fuente: Aplicación del instrumento

### **Análisis e interpretación**

Como se puede observar en la tabla 3, de los usuarios que se declaran satisfecho, el 77,11% de ellos percibe la fiabilidad como buena. Por otro lado, quienes manifiestan estar ni satisfecho ni insatisfecho, el 73,13% de ellos califican la fiabilidad como regular. Mientras que el 100% de los usuarios insatisfechos refieren que la fiabilidad es mala. En la distribución general, el 52,63% considera la fiabilidad como buena, el 44,74% la califica como regular, y el 2,63% la percibe como mala. Además, según la prueba de Rho de Spearman.  $r = 0,770$  indica una correlación positiva alta. Con significancia bilateral de 0,000 menor al nivel de significancia establecido (0,05), Por lo tanto, el nivel de relación es positiva alta y significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.

Este resultado indica que, a medida que los usuarios perciben mayor fiabilidad en el servicio, entendida como la capacidad del personal para brindar atención precisa, responsable y confiable, se incrementa significativamente su nivel de satisfacción.

**TABLA 4**

**Magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Urubamba, Cusco – 2025**

Nivel de satisfacción del usuario	Dimensión Capacidad de respuesta							
	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	2	100	0	0.00	0	0.00	2	100
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	13.43	45	67.16	13	19.40	67	100
Satisfecho	1	1.20	34	40.96	48	57.83	83	100
Total	12	7.89	79	51.97	61	40.13	152	100
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta				Nivel de satisfacción del usuario			
Coefficiente de correlación	0,672**				0,672**			
Sig. (bilateral)	0,000				0,000			
N	152				152			

Fuente: Aplicación del instrumento

### **Análisis e interpretación**

Como se puede observar en la tabla 4, de los usuarios que se declaran satisfecho, el 57,83% de ellos percibe la capacidad de respuesta como buena. Por otro lado, de los que manifiestan estar ni satisfecho ni insatisfecho, el 67,16% de ellos califican la capacidad de respuesta como regular. Y el 100% de los usuarios insatisfechos refieren que la capacidad de respuesta es mala. En términos generales, el 51,97% de los usuarios considera la capacidad de respuesta como regular, el 40,13% la califica como buena, y el 7,89% como mala. Además, según la prueba de Rho de Spearman.  $r = 0,672$  indica una correlación positiva moderada con una significancia bilateral de 0,000 menor al nivel de significancia establecido (0,05), por lo tanto, el nivel de relación es positiva moderada y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.

En términos prácticos, este resultado indica que, a mayor capacidad de respuesta, entendida como la disposición y prontitud del personal de salud para atender las necesidades del usuario, resolver dudas y actuar con rapidez, mayor será el nivel de satisfacción del paciente.

**TABLA 5**

**Magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión seguridad con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Urubamba, Cusco – 2025**

Nivel de satisfacción del usuario	Dimensión Seguridad							
	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	2	100	0	0.00	0	0.00	2	100
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	1.49	52	77.61	14	20.90	67	100
Satisfecho	0	0.00	15	18.07	68	81.93	83	100
Total	3	1.97	67	44.08	82	53.95	152	100
Rho de Spearman	Seguridad				Nivel de satisfacción del usuario			
Coefficiente de correlación	0,794**				0,794**			
Sig. (bilateral)	0,000				0,000			
N	152				152			

Fuente: Aplicación del instrumento

### **Análisis e interpretación**

Como se puede observar en la tabla 5, de los usuarios que se declaran satisfecho, el 81,93% de ellos percibe la seguridad como buena. Así mismo, quienes manifiestan estar ni satisfecho ni insatisfecho, el 77,61% de ellos califican la seguridad como regular. Sin embargo el 100% de los usuarios insatisfechos refieren que la seguridad es mala. En cuanto a la valoración global de la seguridad, el 53,95% de los usuarios la considera buena, el 44,08% la califica como regular y el 1,97% como mala. Además, según la prueba de Rho de Spearman.  $r = 0,794$  indica una correlación positiva alta. Con una significancia bilateral de 0,000 menor al nivel de significancia establecido (0,05), por lo tanto, el nivel de relación es positiva alta y significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.

Este resultado revela que, a mayor percepción de seguridad en la atención, entendida como la confianza que transmite el personal al usuario, la protección frente a riesgos clínicos y la competencia profesional percibida, mayor será el nivel de satisfacción del paciente.

**TABLA 6**

**Magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión empatía con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Urubamba, Cusco – 2025**

Nivel de satisfacción del usuario	Dimensión Empatía							
	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	2	100	0	0.00	0	0.00	2	100
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	8.96	48	71.64	13	19.40	67	100
Satisfecho	0	0.00	32	38.55	51	61.45	83	100
Total	8	5.26	80	52.63	64	42.11	152	100
Rho de Spearman	Empatía				Nivel de satisfacción del usuario			
Coefficiente de correlación	0,694**				0,694**			
Sig. (bilateral)	0,000				0,000			
N	152				152			

Fuente: Aplicación del instrumento

### **Análisis e interpretación**

Como se puede observar en la tabla 6, de los usuarios que se declaran satisfecho, el 61,45% de ellos percibe la empatía como buena. Por otro lado, quienes manifiestan estar ni satisfecho ni insatisfecho, el 71,64% de ellos califican la empatía como regular. Mientras que el 100% de los usuarios insatisfechos refieren que la empatía es mala. En términos globales, el 52,63% de usuarios califica la empatía como regular, el 42,11% como buena, y el 5,26% como mala. Además, según la prueba de Rho de Spearman.  $r = 0,694$  indica una correlación positiva moderada. Con una significancia bilateral de 0,000 menor al nivel de significancia establecido (0,05), por lo tanto, el nivel de relación es positiva moderada y significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.

Este hallazgo evidencia que, a mayor nivel de empatía percibida, es decir, la capacidad del personal de salud para comprender y atender con sensibilidad las necesidades emocionales y personales del paciente, mayor será la satisfacción del usuario con el servicio recibido. La empatía se traduce en un trato cordial, escucha activa, comprensión y atención personalizada, elementos que humanizan la atención odontológica y fortalecen el vínculo profesional paciente.

**TABLA 7**

**Magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión elementos tangibles con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Urubamba, Cusco – 2025**

Nivel de satisfacción del usuario	Dimensión Elementos tangibles							
	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	2	100	0	0.00	0	0.00	2	100
Ni satisfecho ni insatisfecho	25	37.31	35	52.24	7	10.45	67	100
Satisfecho	13	15.66	45	54.22	25	30.12	83	100
Total	40	26.32	80	52.63	32	21.05	152	100
Rho de Spearman	Elementos tangibles				Nivel de satisfacción del usuario			
Coefficiente de correlación	0,479**				0,479**			
Sig. (bilateral)	0,000				0,000			
N	152				152			

Fuente: Aplicación del instrumento

### **Análisis e interpretación**

Como se puede observar en la tabla 7, de los usuarios que se declaran satisfecho, el 54,22% de ellos percibe los elementos tangibles como regular. Mientras los que manifiestan estar ni satisfecho ni insatisfecho, el 52,24% de ellos califican los elementos tangibles como regular. Y el 100% de los usuarios insatisfechos refieren que los elementos tangibles son mala. En cuanto a la distribución general de los elementos tangibles, el 52,63% considera regular, el 26,32% califica como mala, y el 21,05% como buena. Además, según la prueba de Rho de Spearman.  $r = 0,479$  indica una correlación positiva moderada. Con una significancia bilateral de 0,000 menor al nivel de significancia establecido (0,05), por lo tanto, el nivel de relación es positiva moderada y significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.

Este resultado indica que, a mayor valoración de los elementos tangibles, como la infraestructura física, el equipamiento odontológico, la limpieza, la presentación del personal y la señalización del servicio, mayor será la satisfacción del usuario. Estos aspectos materiales cumplen un rol relevante en la percepción general de calidad, ya que influyen en la comodidad, confianza y expectativa del paciente frente al servicio.

## 4.2. Resultados respecto al objetivo general

**TABLA 8**

**Magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Urubamba, Cusco – 2025**

Nivel de satisfacción del usuario	Calidad de atención							
	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	2	100	0	0.00	0	0.00	2	100
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	4.48	52	77.61	12	17.91	67	100
Satisfecho	0	0.00	24	28.92	59	71.08	83	100
Total	5	3.29	76	50	71	46.71	152	100
Rho de Spearman	Calidad de atención				Nivel de satisfacción del usuario			
Coefficiente de correlación	0,798**				0,798**			
Sig. (bilateral)	0,000				0,000			
N	152				152			

Fuente: Aplicación del instrumento

### **Análisis e interpretación**

Como se puede observar en la tabla 8, de los usuarios que se declaran satisfecho, el 71,08% de ellos percibe una buena calidad de atención. Por otro lado, quienes manifiestan estar ni satisfecho ni insatisfecho, el 77,61% de ellos califican la calidad de atención como regular. Mientras que el 100% de los usuarios insatisfechos refieren que la calidad de atención es mala. Además, según la prueba de Rho de Spearman.  $r = 0,798$  indica una correlación positiva alta. Con una significancia bilateral de 0,000 menor al nivel de significancia establecido (0,05), lo que permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por lo tanto, el nivel de relación es positiva alta y significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.

Es decir, a mayor calidad de atención se relaciona a mayor nivel de satisfacción de los usuarios. Este resultado revela que, a mayor percepción de calidad en la atención recibida, mayor será el grado de satisfacción del usuario, lo cual respalda la importancia de ofrecer un servicio integral que combine fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La calidad de atención, entendida como un conjunto de dimensiones interrelacionadas, influye directamente en la experiencia del paciente, en su confianza hacia el establecimiento y en su disposición a continuar utilizando los servicios.

## **CAPITULO V: DISCUSIÓN Y COMENTARIOS**

### **5.1. Descripción de los hallazgos más significativos y relevantes**

Se encontró una relación positiva alta y significativa entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios. Es decir, a mayor calidad de atención se relaciona a mayor nivel de satisfacción de los usuarios.

El 50% de los usuarios tienen una percepción regular de la calidad de atención del servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, seguido de un 46,71% indican buen servicio y un 3,29% refieren que es malo.

El 54,60% de los usuarios refieren estar satisfechos con el servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, seguido de un 44,08% que indican ni satisfecho ni insatisfecho y 1,32% muestra estar insatisfecho.

Se encontró una relación positiva alta y significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios. Este resultado indica que, a medida que los usuarios perciben mayor fiabilidad en el servicio, se incrementa significativamente su nivel de satisfacción.

Se encontró una relación positiva moderada y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios. Este resultado indica que, a mayor capacidad de respuesta, mayor será el nivel de satisfacción del paciente.

Se encontró una relación positiva alta y significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios. Este resultado revela que, a mayor percepción de seguridad en la atención, mayor será el nivel de satisfacción del paciente.

Se encontró una relación positiva moderada y significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios. Este hallazgo evidencia que, a mayor nivel de empatía percibida, mayor será la satisfacción del usuario con el servicio recibido.

Se encontró una relación positiva moderada y significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios. Este resultado indica que, a mayor valoración de los elementos tangibles, mayor será la satisfacción del usuario.

## **5.2. Comparación crítica con la literatura existente**

En cuanto al objetivo general, se encontró una relación positiva alta y significativa entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios. Es decir, a mayor calidad de atención se relaciona a mayor nivel de satisfacción de los usuarios. Resultado similar con los estudios de, Guazhco O. quien realizó el estudio calidad de atención médica y satisfacción del usuario en un centro médico de Guayaquil. Los resultados demostraron el nivel de correlación de las variables con un rho de 0.82. Se concluyó que las variables estudiadas se relacionan de forma directa y sólida en tal centro médico. En esa misma línea se tiene el estudio de Manrique P. quien realizó el estudio calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud Nueva Esperanza en Lima. Los resultados demostraron un nivel de relación positiva moderada y significativa entre las variables. Concluyendo que las variables estudiadas se relacionan de forma directa y moderada. Además, tiene similitud con Lupaca R. y Pandia W. quienes realizaron la investigación, satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la Red de Salud Tacna. Los hallazgos evidenciaron una relación positiva alta y significativa, concluyendo que existe vínculo significativo entre las variables. Del mismo modo se tiene el estudio de Fabián A. calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la cadena de clínicas odontológicas Dental Moderna. Lima. Quien concluye afirmando que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio. Y finalmente en la misma línea se tiene el estudio de Aréstegui A. calidad de atención odontológica y satisfacción en los pacientes atendidos en la clínica dental Mister Dentis Paucarpata Arequipa. Concluyendo que existe una relación moderado y positivo entre las variables de estudio. Las similitudes encontradas, puede explicarse por la aplicación de marcos teóricos comunes, como el modelo de Donabedian, que establece que una adecuada estructura y proceso de atención favorece resultados positivos, entre ellos, la satisfacción del paciente. Asimismo, los estudios comparten instrumentos metodológicos similares para la medición de la percepción de calidad y satisfacción, lo cual refuerza la consistencia de los hallazgos. Sin embargo, se observaron diferencias en la magnitud de la correlación de alta a moderada atribuibles a factores contextuales como el tipo de establecimiento, ya sea público o privado y las condiciones socioeconómicas de los usuarios, el nivel de expectativas frente al servicio recibido y la localización geográfica de cada estudio. Estos elementos influyen directamente en la percepción de la atención y, por tanto, en la evaluación subjetiva del servicio, generando variaciones en los niveles de satisfacción reportados, pese a la



similitud estructural en las dimensiones evaluadas. Por otro lado, el resultado para este objetivo, se refuerza con las posturas teóricas de Donabedian, quien refiere que la calidad de atención se evalúa a través de la interrelación entre estructura, proceso y resultado. La buena estructura facilita un proceso adecuado, y un buen proceso incrementa la probabilidad de obtener resultados positivos tanto en la salud como en la satisfacción del paciente. Así mismo, Salazar quien señala que la satisfacción del usuario refleja la evaluación que realiza el paciente sobre la calidad de la atención recibida, la cual está influenciada por la percepción del cumplimiento de sus expectativas respecto a una atención de alta calidad.

Con respecto a describir la calidad de atención, el 50% de los usuarios tienen una percepción regular de la calidad de atención del servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, seguido de un 46,71% indican buen servicio y un 3,29% refieren que es mala. Resultado similar con Manrique P. quien realizó el estudio calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud Nueva Esperanza en Lima. Los resultados demostraron que el 41,4% percibe como regular de calidad en la atención odontológica. Se tiene divergencia con Lupaca R. y Pandia W. quienes realizaron la investigación, satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la Red de Salud Tacna, quienes encontraron que la calidad de atención es buena para el 50,7%. En la misma línea se tiene a Fabián A. con su estudio calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la cadena de clínicas odontológicas Dental Moderna. Quien encontró un 93,3% de percepción alta para la calidad del servicio. Finalmente, se tiene divergencia con el estudio de Sanchez N. Percepción de la calidad de atención de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad Del Cusco. Concluyendo que existen niveles bajos de calidad en la atención Odontológica de la Clínica determinándose que el 62,96% de la muestra percibió niveles bajos de Calidad. Las similitudes y diferencias entre estos hallazgos pueden atribuirse a factores contextuales como la naturaleza pública o privada del establecimiento, la infraestructura física, la capacitación del personal, el volumen de demanda, los tiempos de espera, y especialmente las expectativas previas de los usuarios, que están determinadas por factores socioculturales y experiencias anteriores. Por otro lado, este resultado se refuerza con la postura teórica de Donabedian, quien refiere que la calidad de atención se evalúa a través de la interrelación entre estructura, proceso y resultado. La

buena estructura facilita un proceso adecuado, y un buen proceso incrementa la probabilidad de obtener resultados positivos tanto en la salud como en la satisfacción del paciente. Sin embargo, si no se cumplen los procesos adecuados se pone en riesgo la calidad del servicio, afectando la calidad de atención hacia los usuarios, como se muestra en la comparación de la literatura.

En cuanto a evaluar el nivel de satisfacción, el 54,60% de los usuarios refieren estar satisfechos con el servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, seguido de un 44,08% que indican ni satisfecho ni insatisfecho y 1,32% muestra estar insatisfecho. Resultado similar con Iza A. et al. Quienes realizaron la investigación Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud Lasso, en los resultados se halló que, el 69,99% se encuentran satisfechos con la atención recibida. En la misma línea se tiene a Lupaca R. y Pandia W. quienes realizaron la investigación, satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la Red de Salud Tacna, quienes encontraron que la satisfacción es considerada buena por el 60,9% de encuestados. Finalmente, se tiene similitud con el estudio de Fabián A. calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la cadena de clínicas odontológicas Dental Moderna. Quien encontró un 96,7% altamente satisfechos con el servicio recibido. Las similitudes entre los hallazgos podrían explicarse por el uso de instrumentos estandarizados de medición, así como por características compartidas entre los servicios públicos, tales como niveles de cobertura, gratuidad del servicio y tipo de población atendida. Por otro lado, las variaciones respecto a la fuerza en el nivel de satisfacción se relacionan fundamentalmente con factores estructurales, organizativos y culturales, incluyendo la calidad percibida del servicio, las expectativas del paciente, la disponibilidad de insumos y la actitud del personal, los cuales influyen de manera directa en la experiencia del usuario. Además, este resultado se refuerza con la postura teórica de Salazar quien señala que la satisfacción del usuario refleja la evaluación que realiza el paciente sobre la calidad de la atención recibida, la cual está influenciada por la percepción del cumplimiento de sus expectativas respecto a una atención de alta calidad. Sin embargo, si no se cumplen los estándares de calidad de atención, la percepción de satisfacción del usuario se verá influenciado por ello, como se muestra en la comparación de la literatura.

Con respecto a identificar la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Urubamba, Cusco – 2025.

Se encontró una relación positiva alta y significativa entre las dimensiones fiabilidad y seguridad de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios.

Se encontró una relación positiva moderada y significativa entre las dimensiones capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios. Resultados similares con Manrique P. quien realizó el estudio calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud Nueva Esperanza en Lima. Los resultados demostraron un nivel de relación positiva moderada y significativa entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios. Concluyendo que las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles de la calidad de atención se relacionan de forma directa y moderada con el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de odontología del centro de salud Nueva Esperanza.

Las similitudes entre los hallazgos pueden explicarse por el uso de instrumentos metodológicos similares para medir la percepción de calidad de atención y satisfacción del usuario. Sin embargo, se observaron diferencias en la magnitud de la correlación de alta a moderada atribuibles a factores contextuales como las condiciones socioeconómicas de los usuarios, el nivel de expectativas frente al servicio recibido y la localización geográfica de cada estudio. Por otro lado los resultados obtenidos van acorde con el modelo teórico de Parasuraman, el cual plantea que la fiabilidad es una de las dimensiones críticas de la calidad del servicio, ya que constituye el fundamento de la confianza del usuario al garantizar el cumplimiento adecuado y constante de lo prometido, que la capacidad de respuesta hace referencia al grado de disposición del personal para asistir al usuario, resolver sus dudas, actuar con celeridad frente a sus requerimientos y demostrar agilidad organizacional, donde la seguridad es esencial para evaluar la calidad del servicio en la atención odontológica, donde el contacto clínico directo y la posibilidad de generar dolor o ansiedad hacen que la percepción de seguridad sea un componente determinante en la construcción de una experiencia satisfactoria, la empatía es considerada un elemento crítico para la fidelización y la satisfacción del usuario, particularmente en contextos de salud y los elementos tangibles como la apariencia de

instalaciones, equipamiento, personal y materiales de comunicación en estado óptimo son señales de calidad percibida. Además, los resultados obtenidos se articulan con el modelo de evaluación de calidad de atención de Donabedian, específicamente en el componente proceso, ya que la fiabilidad se refiere a cómo se ejecuta la atención, es decir, a la interacción técnica y ética entre el personal y el usuario más que a los recursos estructurales o a los resultados clínicos en sí, la capacidad de respuesta forma parte integral del proceso de atención, ya que implica no solo lo que se hace, sino cómo se hace. Un proceso ágil, receptivo y eficaz mejora la experiencia del usuario y, por consiguiente, optimiza los resultados percibidos, entre ellos la satisfacción, la seguridad forma parte de los procesos de atención, y puede estar vinculada tanto a las competencias clínicas del personal como al cumplimiento de normas de bioseguridad, prevención de infecciones cruzadas, uso de insumos estériles y comunicación profesional, señala la relevancia de los factores interpersonales dentro del proceso de atención, destacando que la calidad no se restringe al resultado clínico, sino que también depende de la interacción humana entre el prestador y el usuario, refiere que la disposición física y los recursos organizacionales constituyen el insumo necesario para procesos asistenciales adecuados y, en última instancia, determinan los resultados en términos de satisfacción.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se halló una relación positiva, alta y significativa entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba.

**SEGUNDA:** La calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, es predominantemente regular, seguido como buena y finalmente mala.

**TERCERA:** El mayor porcentaje de los usuarios están satisfechos con el servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, luego los que se mantienen ni satisfecho ni insatisfecho y por ultimo insatisfechos.

**CUARTA:** Se evidenció una relación positiva, alta y significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba.

**QUINTA:** Se identificó una relación positiva moderada y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba.

**SEXTA:** Se encontró una relación positiva, alta y significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba.

**SEPTIMA:** Se evidenció una relación positiva, moderada y significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba.

**OCTAVA:** Se halló una relación positiva, moderada y significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba.

## **SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES**

### **Primero. Al Centro de Salud de Urubamba**

Se sugiere implementar un plan de mejora continua del servicio de odontología que consolide de manera sistemática las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, dado que su fortalecimiento se relaciona de forma significativa con mayores niveles de satisfacción de los usuarios. Esto incluye capacitación bimensual del personal sobre protocolos de esterilización, comunicación asertiva y gestión de emergencias odontológicas y encuestas posteriores a la atención, a fin de recoger la percepción del usuario en tiempo real y optimizar los procesos de manera sostenida el estándar de satisfacción.

### **Segundo. A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco**

Se sugiere a la Escuela Profesional de Odontología consolide una práctica clínica centrada en el paciente y promueva un entorno confiable, seguro y empático. En esa misma dirección, conviene incorporar al plan de estudios un módulo obligatorio de gestión de la calidad y humanización en odontología, orientado a fortalecer competencias en empatía, calidad del servicio y bioseguridad para una atención ética, eficaz y sensible a las necesidades de las personas.

### **Tercero. Al Ministerio de Salud**

Se sugiere a la Red de servicios de Salud Cusco Norte fije estándares mínimos de calidad en los servicios odontológicos, ejecute auditorías semestrales con equipos independientes, cuyos hallazgos se difundan en un informe anual. En paralelo, debería crearse un fondo concursable destinado a modernizar infraestructura y equipamiento en zonas de alta demanda, como Urubamba, y ofrecer capacitaciones trimestrales en modalidad semipresencial sobre gestión de la calidad y atención al usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Donabedian A. The quality of care: how can it be assessed? *Jama*. 1988;260(12):1743-8.
2. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *J Retail*. 1988;64(1):12.
3. OMS OM de la S. Sistemas de salud: sistemas de gestión de la garantía de la calidad: informe de la Secretaría. 2020 [citado 2 de julio de 2024]; Disponible en: <https://iris.who.int/handle/10665/24866>
4. González-Meléndez R, Cruz-Palma G, Zambrano-Villarreal L, Quiroga-García MA, Palomares-Gorham PI, Tijerina-González LS. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense Cienc Salud*. 19 de agosto de 2020;4(S1):76-8.
5. Lara-Alvarez JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev Estomatológica Hered*. 2020;30(3):145-52.
6. Mendoza M. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica, Bolivia. *Rev Vive*. 1 de enero de 2020;3(7):35-43.
7. Guazhco O. Calidad de atención médica y satisfacción del usuario en un centro médico de Guayaquil, 2023 [Internet]. [Piura, Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121729>
8. Iza A, Molina C, Luna D, Pauta F. Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud “Lasso”. *Odontología*. 19 de agosto de 2023;25(2):14-21.
9. Akbar FH, Awang AH, Rivai F. Efecto de la calidad de los servicios de salud dental en la satisfacción del paciente en Indonesia 2019: análisis de importancia-rendimiento. *Investig Bras En Odontol Pediátrica Clínica Integrada* 2023. 2022;
10. Arias L, Goyes P, Moreno C, Lagos J. Nivel de satisfacción en pacientes adultos atendidos en el periodo 2019-2 en la clínica odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia campus Pasto. *Univ Coop Colomb Fac Cienc Salud Odontol Pasto*. 2021;
11. Htang E. Un estudio sobre los factores de calidad del servicio de atención dental que influyen en la satisfacción, la confianza y la lealtad del paciente en Yangon, Myanmar [Internet]. [Yangon, Tailandia]: Universidad de la Cámara de Comercio de Tailandia; 2019. Disponible en: <https://searchlib.utcc.ac.th/library/onlinethesis/305996.pdf>
12. Lupaca R, Pandia W. Satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la Red de Salud Tacna 2022. [Huancayo, Perú]: Universidad Continental; 2022.
13. Fabián A. Calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la cadena de clínicas odontológicas Dental Moderna. Lima 2019 [Internet]. [Lima,

- Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2022. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/20d99cb7-e3ab-43f8-ac5c-a3b22581cd14>
14. Garcia C. Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del Centro Odontológico Flores de Morrope, 2021 [Internet]. [Pimentel, Perú]: Universidad Señor de Sipán; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10954/Garcia%20Reyes%2c%20Carolay%20Brillid.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  15. Manrique PR. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud Nueva Esperanza. Lima, 2022 [Internet]. [Lima, Perú]: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f0e2faf2-fd99-4182-ae80-ed4c3a865188/content>
  16. Aréstegui A. Calidad de atención odontológica y satisfacción en los pacientes atendidos en la clínica dental Mister Dentis Paucarpata Arequipa - 2021. [Arequipa, Perú]: Universidad Alas Peruanas; 2021.
  17. Sanchez N. Percepción de la calidad de atención de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 2017-II. (Tesis de maestría). Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2022 [citado 30 de agosto de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/6411>
  18. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte Barranquilla Col. 2010;26(1):143-54.
  19. Berry L, Parasuraman A. Marketing en las empresas de servicios: compita mediante la calidad. Norma, editor. 1993. 271 p.
  20. Deming WE. Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis. Cambridge University Press. Madrid, España: Díaz de Santos; 1989.
  21. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. 2024 [citado 8 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
  22. Barrancos J, Barrancos P. Operatoria Dental: Integración clínica. 4a ed. Buenos Aires, Argentina: Médica Panamericana; 2006.
  23. Fuentesrivera E. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017. [Huacho, Perú]: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019.
  24. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Milbank Q. 2005;3(44):691-729.
  25. Aguirre H. Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica. . 2008; 76: 187-196. Cir Cir. 2008;76:187-96.



26. Miyahira J. Calidad en la atención médica: ¿Paciente o cliente? Rev Med Hered. 2001;12(3):75-7.
27. Moreno W, Sánchez C, Orozco L, Álvarez Á. La calidad de la atención en el servicio odontológico: Factores que la determinan. Odontol Actual. 1995;5(9):52-6.
28. Funsalud. La Regulación de la Atención a la Salud”. Documentos para el análisis y la convergencia. México: Economía y Salud; 1999. Report No.: 16.
29. Kotler P, Keller KL. Dirección de Marketing [Internet]. 12a ed. México: Pearson Prentice Hall; 2006. 816 p. Disponible en: [https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod\\_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller\\_2006%29.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf)
30. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev Estomatol Hered. 2015;25(2):122-32.
31. Salazar P. Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, año 2018 – I. [Lima, Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018.
32. Levin R. Medición de la satisfacción del paciente. J Am Dent Assoc. 2005;362-3.
33. Ramírez S. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectivas de los usuarios. Salud Pública Mex. 1998;40-3.
34. Serrano D, Lorient A. La anatomía de la satisfacción del paciente. Salud Pública México. 2008;50(2):162-72.
35. Hernández-Sampieri, R, Mendoza Torres C. Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico: MCGRAW-HILL. MCGRAW-HILL.; 2018.
36. Pereyra LE. Metodología de la investigación. Klik; 2022.
37. Adrianzén MA. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Monsefú, enero-marzo. 2020 [citado 9 de septiembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52738>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### Matriz de consistencia

#### CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD DE URUBAMBA, CUSCO - 2025.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	Indicadores / Ítems	Escala	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿Cuál es la calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025?</p> <p>¿Cuál es la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión fiabilidad con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025?</p>	<p>Determinar la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Describir la calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025.</p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025.</p> <p>Identificar la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión fiabilidad con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025.</p>	<p><b>Ha:</b> Existe relación positiva alta y significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación positiva alta y significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Calidad de atención</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>-Fiabilidad</p> <p>-Capacidad de respuesta</p> <p>-Seguridad</p> <p>-Empatía</p> <p>-Elementos tangibles</p>	<p>1,2,3,4,5.</p> <p>6,7,8,9,10.</p> <p>11, 12, 13, 14, 15,16, 17, 18, 19,20.</p> <p>21,22,23,</p> <p>24,25,26.</p>	<p>Ordinal para ambas variables</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> básica</p> <p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Nivel o alcance de la investigación:</b> Descriptivo-Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> 250 usuarios mayores de 18 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025, durante un mes.</p>

<p>¿Cuál es la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025?</p> <p>¿Cuál es la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión seguridad con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025?</p> <p>¿Cuál es la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión empatía con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025?</p> <p>¿Cuál es la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión elementos tangibles con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025?</p>	<p>Medir la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.</p> <p>Establecer la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión seguridad con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.</p> <p>Identificar la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión empatía con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.</p> <p>Describir la magnitud y dirección de la relación entre la calidad de atención en la dimensión elementos tangibles con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025.</p>		<p><b>VARIABLE 2:</b></p> <p>Nivel de Satisfacción del usuario</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>Validez</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Lealtad</p>	<p>1,2,3,4,5.</p> <p>6,7,8,9,10.</p> <p>11,12,13,14,15</p>		<p><b>Muestra:</b> para este estudio se tiene una muestra de 152 unidades de análisis.</p>
--	---	--	--	--	--	--

## ANEXO 2

### Matriz de instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO

El cuestionario permitirá conocer la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025.

**Instrucciones:** El presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025. Le agradecemos que seleccione la opción correspondiente y marque con una “X” en el paréntesis o recuadro respectivo que manifieste. Esta encuesta es anónima y su procesamiento será reservado, por lo que le solicitamos sinceridad en sus respuestas.

#### I. INFORMACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE LAS UNIDADES MUESTRALES:

##### 1. Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

##### 2. Edad:

- a) De 18 a 30 ( )
- b) De 31 a 40 ( )
- c) De 41 a 50 ( )
- d) De 51 a 60 ( )
- e) De 61 a más ( )

## II. Cuestionario sobre calidad de atención del servicio de Odontología

	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Nº</b>	<b>ÍTEMS</b>				
<b>1</b>	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud.				
<b>2</b>	La actividad diaria del servicio está encaminado a satisfacer mis necesidades de salud.				
<b>3</b>	Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.				
<b>4</b>	Es preocupación compartida por todos, la calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.				
<b>5</b>	El servicio del centro de Salud me ha proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud.				
<b>6</b>	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.				
<b>7</b>	El servicio mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención.				
<b>8</b>	El servicio del centro de Salud se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.				
<b>9</b>	El profesional que me atiende, tiene información completa y actualizada sobre mi caso personal.				
<b>10</b>	Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información individual y confidencial.				
<b>11</b>	El servicio considera esta información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo.				
<b>12</b>	Una vez que fui atendido, el servicio mantiene comunicación conmigo, interesándose de mi estado de salud y mi tratamiento				
<b>13</b>	Cuando requiero atención del odontólogo y personal técnico he percibido que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad.				
<b>14</b>	Todos los profesionales del servicio están a mi disposición, comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero.				
<b>15</b>	Los odontólogos del servicio, que me ha atendido, lo recomendarían que le atienda a un familiar o amigo.				
<b>16</b>	Me siento muy conforme con el trato de los odontólogos que me han atendido.				
<b>17</b>	Los odontólogos me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad.				
<b>18</b>	El odontólogo y personal técnico que me atendieron, lo recomendarían para que atienda a un familiar o amigo.				
<b>19</b>	Me siento muy conforme con el trato del odontólogo y el personal técnico, que me han atendido.				
<b>20</b>	El personal administrativo del servicio que me han atendido, tiene competencia y conocimientos necesarios para prestarme la atención que yo requiero.				
<b>21</b>	De acuerdo a mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.				
<b>22</b>	Puedo señalar que, en el servicio de odontología del centro de Salud, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario.				
<b>23</b>	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del Centro de Salud satisface mis necesidades de salud.				
<b>24</b>	Cuenta con comodidades en la sala de espera del servicio de odontología e incluso entretenimiento (TV, música, etc.)				
<b>25</b>	En el consultorio odontológico he encontrado buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio sobre la calidad de atención.				
<b>26</b>	En el centro de Salud, existen disposiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.				

Fuente: El cuestionario SERVQHOS elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado Por Barragán y Manrique, modificado para Odontología por Eduardo Eleuterio Fuentesriversa 2019.

- 1) Nunca..... de 26 a 46 puntos
- 2) Casi nunca..... de 47 a 67 puntos
- 3) Pocas veces..... de 68 a 88 puntos
- 4) Casi siempre..... de 89 a 109 puntos
- 5) Siempre..... de 110 a 130 puntos

**Categorización de la variable calidad de atención.**

- a) Mala calidad..... de 26 a 60 puntos
- b) Regular calidad..... de 61 a 95 puntos
- c) Buena calidad..... de 96 a 130 puntos

Fuente: Elaborado por Eduardo Eleuterio Fuentesrivera Rojas 2019.

### III. Cuestionario sobre satisfacción o insatisfacción de los usuarios del servicio de Odontología.

**Instrucciones:** El presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025. Le agradecemos que seleccione la opción correspondiente y marque con una “X” en el paréntesis o recuadro respectivo. Esta encuesta es anónima y su procesamiento será reservado, por lo que le solicitamos sinceridad en sus respuestas.

Señale su satisfacción con los elementos del servicio del Centro de Salud que se describen a continuación:

Completamente satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Completamente insatisfecho
5	4	3	2	1

Nº	ÍTEMS	5	4	3	2	1
1	La atención se realiza respetando la fecha y hora que le asignan al usuario para citas odontológicas.					
2	El registro de datos de información se realizó sin errores.					
3	El tiempo de espera desde que llega a la institución hasta que lo atienden es el adecuado.					
4	Las instalaciones, pasillos y servicios higiénicos; le permite circulación rápida.					
5	El servicio le brinda una atención confiable y segura.					
6	La consulta con el odontólogo se realiza en el horario programado.					
7	El tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención odontológica.					
8	Cuenta con la calidad de atención de los odontólogos del centro de Salud.					
9	El servicio de odontología le ayuda a resolver sus problemas.					
10	El servicio cuenta con medios y facilidades para brindar satisfacción en la atención odontológica.					
11	El servicio le otorga facilidades para brindar interconsultas con los otros consultorios.					
12	Se siente con satisfacción global del servicio de odontología del centro de Salud.					
13	El centro de Salud cuenta con señalizaciones que orienten a los usuarios al servicio de odontología.					
14	Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido.					
15	Cuenta con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera.					

Fuente: El cuestionario SERVQHOS elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado Por Barragán y Manrique, modificado para Odontología por Eduardo Eleuterio Fuentesrivera 2019.



- 1) Completamente insatisfecho..... de 15 a 27 puntos
- 2) Insatisfecho..... de 28 a 39 puntos
- 3) Ni satisfecho ni insatisfecho..... de 40 a 51 puntos
- 4) Satisfecho..... de 52 a 63 puntos
- 5) Completamente satisfecho..... de 64 a 75 puntos

**Categorización del variable nivel de satisfacción del usuario.**

- a) Insatisfecho..... de 15 a 35 puntos
- b) Ni satisfecho ni insatisfecho..... de 36 a 55 puntos
- c) Satisfecho..... de 56 a 75 puntos

Fuente: Elaborado por Eduardo Eleuterio Fuentesrivera Rojas 2019.

## ANEXO 3

### Validez y confiabilidad de instrumentos

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**  
**MATRIZ DE ANALISIS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CRITERIOS	JUECES					Total
	J1	J2	J3	J4	J5	
Claridad	5	3	5	5	5	23
Objetividad	5	5	4	5	4	23
Actualidad	3	5	5	4	5	22
Organización	4	4	5	4	5	22
Suficiencia	5	5	5	4	5	24
Pertinencia	5	5	4	5	4	23
Consistencia	5	5	5	5	5	25
Coherencia	5	5	5	5	5	25
Metodología	4	4	5	5	5	23
Aplicación	5	4	5	5	5	24
TOTAL DE OPINION	46	45	48	47	48	234
CRITERIOS	JUECES					Total
	J1	J2	J3	J4	J5	
Claridad	5	3	5	5	5	23
Objetividad	5	5	4	5	4	23
Actualidad	3	5	5	4	5	22
Organización	4	4	5	4	5	22
Suficiencia	5	5	5	4	5	24
Pertinencia	5	5	4	5	4	23
Consistencia	5	5	5	5	5	25
Coherencia	5	5	5	5	5	25

Total Máximo= (N° criterios) x (N° de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta)

Calculo de coeficiente de validez:

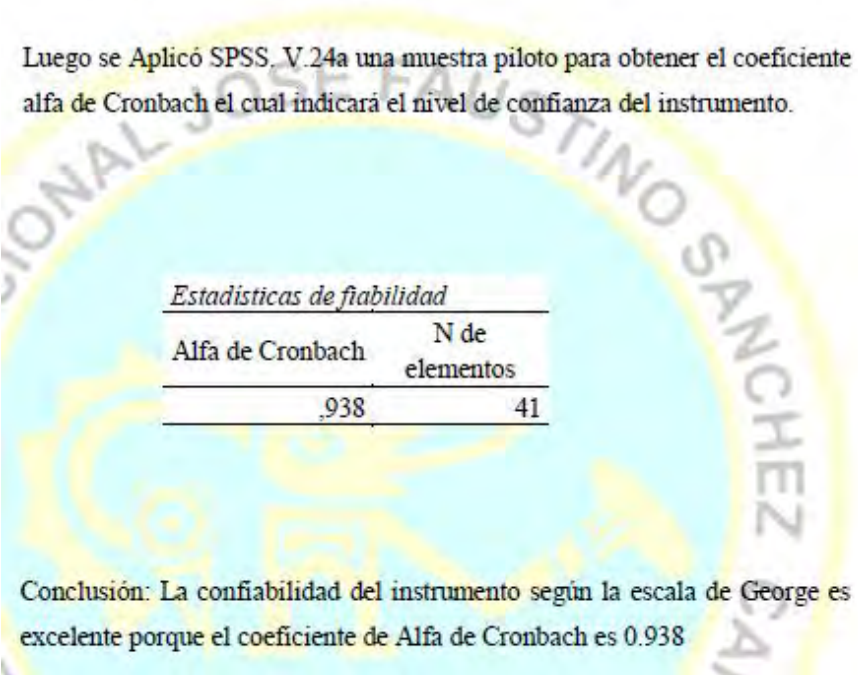
$$\text{Validez} = \frac{234}{10 \times 5 \times 5} = \frac{234}{250} = 0.936 = 94.0\%$$

Conclusión: El Coeficiente de Validez del Instrumento es 94.0%, es considerado Bueno.

recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $> 0.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $> 0.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $> 0.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $< 0.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $< 0.5$  es pobre

Luego se Aplicó SPSS, V.24a una muestra piloto para obtener el coeficiente alfa de Cronbach el cual indicará el nivel de confianza del instrumento.



<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.938	41

Conclusión: La confiabilidad del instrumento según la escala de George es excelente porque el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0.938

## ANEXO 4

## Matriz de sistematización de datos

[illegible]

44	41	31	M	4	3	3	2	4	16	4	3	3	3	3	16	2	4	3	4	3	5	3	3	4	3	34	3	4	4	11	4	3	4	11	88	4	3	3	4	5	19	4	3	4	4	4	19	3	2	2	5	4	16	54	
45	42	31	M	5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	48	4	5	5	14	5	5	5	15	124	4	4	1	4	4	17	1	1	4	4	4	14	2	2	4	3	4	15	46
46	43	31	F	5	4	4	4	5	22	5	4	3	5	5	22	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48	4	5	5	14	4	5	5	14	120	5	5	4	5	5	24	5	4	3	5	5	22	4	4	5	5	5	23	69
47	44	18	F	3	3	4	3	2	15	1	3	1	3	4	12	2	1	3	3	3	2	4	2	2	3	25	2	3	3	8	1	1	1	3	63	5	5	3	4	3	20	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17	53	
48	45	31	M	3	3	3	3	3	15	3	3	1	3	4	14	1	1	3	3	3	3	4	3	4	3	28	2	3	3	8	3	1	2	6	71	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	2	16	50	
49	46	18	F	5	4	4	5	4	22	3	4	4	4	4	19	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	41	3	5	4	12	2	2	2	6	100	2	4	3	3	2	14	4	3	3	4	3	17	2	4	4	4	2	16	47	
50	47	18	F	5	4	5	3	4	21	3	3	2	3	4	15	2	5	4	4	4	4	3	4	5	4	39	2	4	4	10	2	3	2	7	92	4	4	3	4	5	20	3	4	4	5	5	21	5	4	5	5	5	24	65	
51	48	31	F	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	12	4	4	4	12	104	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	
52	49	18	F	4	3	2	2	3	14	2	5	4	5	4	20	4	3	3	2	4	5	4	3	3	3	34	2	3	4	9	3	2	1	6	83	5	5	2	4	5	21	2	2	4	4	3	15	4	3	3	2	2	14	50	
53	50	31	F	5	4	5	4	5	23	1	1	1	5	5	13	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	15	1	3	1	5	100	5	3	2	3	3	16	5	3	3	5	3	19	5	3	4	5	3	20	55	
54	51	31	F	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	15	5	5	5	15	130	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75	
55	52	31	F	5	4	4	4	4	21	3	3	2	5	4	17	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	42	3	3	4	10	1	2	3	6	96	4	2	2	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	54	
56	53	18	F	5	5	4	4	5	23	4	3	3	5	5	20	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	45	3	3	5	11	3	3	4	10	109	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	4	5	4	5	4	22	70	
57	54	31	F	5	3	5	3	4	20	3	5	3	4	5	20	3	4	3	5	4	4	5	3	5	3	39	5	2	4	11	1	3	2	6	96	5	1	4	5	3	18	5	5	3	4	5	22	3	5	2	5	3	18	58	
58	55	18	F	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	16	1	1	1	3	1	1	1	3	37	3	2	1	3	1	10	1	1	2	1	2	7	1	1	3	1	2	8	25	
59	56	18	F	5	3	4	4	4	20	3	4	5	5	3	20	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	46	5	3	4	12	3	2	4	9	107	5	4	5	5	4	23	5	4	4	5	5	23	5	5	5	3	5	23	69	
60	57	18	F	5	5	5	4	5	24	5	4	1	5	1	16	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46	5	5	5	15	1	1	5	7	108	5	5	2	5	5	22	2	2	3	5	4	16	4	5	5	5	2	21	59	
61	58	41	F	3	3	4	3	4	17	4	3	2	2	3	14	3	2	3	2	4	4	4	4	5	4	35	1	3	4	8	5	2	3	10	84	3	4	3	4	5	19	3	3	4	3	4	17	3	4	4	4	5	20	56	
62	59	18	M	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	12	4	4	4	12	104	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	3	17	57	
63	60	31	F	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	5	5	5	15	3	5	5	13	124	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	74	
64	61	18	F	3	5	4	4	5	21	1	1	1	5	5	13	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	45	3	5	5	13	1	1	3	5	97	4	5	1	1	5	16	5	2	5	5	4	21	4	5	5	5	5	24	61	
65	62	31	M	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	35	4	3	3	10	3	4	3	10	92	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	3	19	54	
66	63	18	M	3	3	3	2	2	13	3	2	2	4	3	14	2	2	3	2	4	4	4	4	4	3	32	3	4	3	10	4	3	2	9	78	3	4	2	3	4	16	2	2	3	3	2	12	3	3	4	2	3	15	43	
67	64	41	M	4	3	4	3	3	17	3	2	2	4	4	15	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	34	3	4	4	11	4	3	2	9	86	3	4	2	4	4	17	2	2	3	4	3	14	3	4	4	3	3	17	48	
68	65	41	F	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	37	3	4	4	11	4	3	3	10	90	3	4	3	4	4	18	3	2	4	4	4	17	3	4	4	3	4	18	53	
69	66	31	M	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	36	3	4	3	10	4	4	3	11	89	3	4	2	4	4	17	2	2	3	4	4	15	4	4	4	3	4	19	51	
70	67	18	F	4	4	4	3	4	19	3	2	2	4	4	15	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	35	3	3	4	10	4	3	3	10	89	4	3	2	4	4	17	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	54	
71	68	18	M	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	4	5	14	3	3	4	10	120	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	5	23	5	4	5	5	4	23	70	
72	69	18	M	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	15	5	5	5	15	126	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	74	
73	70	31	M	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	38	5	4	4	13	3	4	3	10	97	3	4	4	5	5	21	4	3	4	4	4	19	4	3	4	5	4	20	60	
74	71	18	F	4	4	5	5	4	22	4	5	4	5	5	23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	5	4	13	3	4	4	11	110	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	5	4	4	20	60	
75	72	41	F	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	4	18	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	36	3	4	4	11	5	4	3	12	96	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	4	17	4	4	4	3	4	19	53	
76	73	41	M	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	12	4	4	4	12	104	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	
77	74	31	M	4	5	5	4	4	22	3	4	3	4	5	19	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	36	5	3	4	12	5	4	4	13	102	4	5	5	4	4	22	4	3	4	5	5	21	3	4	5	4	4	20	63	
78	75	18	F	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	3	17	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	34	3	4	5	12	4	4	3	11	92	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	3	20	57	
79	76	18	F	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	34	3	4	4	11	4	3																							





126	88	18	F	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	12	5	1	1	7	90	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	
127	88	31	F	5	5	4	4	5	23	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46	5	4	4	13	5	2	2	9	110	4	5	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	4	24	71	
128	125	18	M	2	4	4	3	3	16	1	1	2	3	5	12	4	1	2	3	5	5	5	4	5	3	37	3	2	4	9	1	2	2	5	79	1	3	4	5	4	17	5	3	5	3	5	21	2	4	5	4	3	18	56	
129	88	18	M	4	4	3	3	3	17	3	3	1	4	4	15	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	12	4	2	3	9	87	3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	4	19	55	
130	127	31	F	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	34	3	3	3	9	4	3	3	10	91	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	3	16	52
131	88	18	F	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	12	4	1	2	7	99	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	
132	88	18	F	3	3	3	3	4	16	4	5	4	4	4	21	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	37	4	4	4	12	4	3	4	11	97	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20	54
133	88	31	F	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	12	4	3	4	11	98	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	64	
134	131	51	M	4	2	3	4	3	16	3	1	4	2	4	14	2	2	4	5	3	4	2	5	3	3	33	2	4	2	8	5	1	1	7	78	2	5	3	3	3	16	4	5	2	4	3	18	5	3	2	4	4	18	52	
135	88	18	F	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	3	18	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38	4	3	4	11	3	4	4	11	97	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	3	18	56	
136	88	31	F	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	35	4	4	4	12	4	5	5	14	98	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	4	18	4	3	3	4	4	18	55	
137	88	18	F	4	3	4	5	4	20	3	4	5	4	5	21	5	3	2	4	5	5	4	5	5	3	41	4	5	3	12	4	4	3	11	105	3	4	3	4	4	18	4	4	3	5	5	21	2	3	4	4	2	15	54	
138	135	31	M	4	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	35	3	3	4	10	4	4	5	13	97	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	3	4	3	4	4	18	57
139	88	31	F	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	15	5	5	5	15	130	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	73	
140	137	18	M	3	4	4	5	5	21	5	4	4	5	5	23	5	4	5	3	3	5	3	5	4	3	40	4	3	3	10	3	2	3	8	102	4	4	3	5	4	20	5	5	5	5	5	25	3	3	4	3	5	18	63	
141	88	41	M	4	3	3	2	2	14	3	3	1	4	4	15	4	2	3	4	5	5	3	5	3	5	39	3	4	4	11	4	3	3	10	89	3	4	2	4	3	16	3	4	4	4	3	18	3	4	4	5	4	20	54	
142	88	18	M	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	15	5	5	5	15	130	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75	
143	88	51	M	4	3	5	5	5	22	4	5	5	5	5	24	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	45	3	4	4	11	3	2	3	8	110	4	5	5	5	5	24	4	5	5	4	3	21	3	4	4	4	5	20	65	
144	141	41	M	3	3	3	2	3	14	2	2	2	4	4	14	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	33	2	3	3	8	4	3	2	9	78	3	3	2	4	4	16	2	2	4	4	3	15	3	3	4	3	3	16	47	
145	88	51	M	5	5	5	4	3	22	4	5	2	5	4	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	15	5	3	3	11	118	5	4	3	5	5	22	2	3	5	3	5	18	5	5	5	5	5	25	65	
146	88	31	M	4	4	3	3	3	17	2	1	1	4	3	11	3	1	3	2	4	4	4	4	4	3	32	4	3	4	11	4	2	3	9	80	3	5	2	4	4	18	2	2	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	53	
147	88	18	F	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	46	4	3	3	10	3	2	2	7	109	5	5	5	4	4	23	4	3	3	5	4	19	4	3	4	5	5	21	63	
148	145	31	M	4	4	3	3	4	18	3	1	2	4	4	14	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	33	2	3	4	9	4	1	2	7	81	3	4	2	4	4	17	3	1	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	52	
149	88	18	F	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	12	4	2	2	8	96	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59	
150	147	31	M	4	4	3	3	4	18	3	2	2	4	4	15	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	35	2	2	4	8	3	2	3	8	84	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	3	17	55	
151	88	41	F	4	3	4	2	3	16	2	3	3	4	4	16	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	34	2	3	4	9	4	2	2	8	83	4	3	3	4	4	18	3	2	4	4	4	17	4	4	4	3	4	19	54	
152	88	41	M	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	40	3	4	4	11	4	2	2	8	98	4	4	3	4	4	19	3	4	5	4	4	20	4	3	5	4	4	20	59	
153	150	18	M	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48	4	5	4	13	5	3	3	11	113	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	4	18	5	5	4	4	4	22	57	
154	151	18	M	4	4	4	4	4	20	4	2	2	4	4	16	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	12	4	2	3	9	94	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	
155	152	41	F	3	3	3	2	2	13	3	2	2	3	3	13	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	9	4	2	3	9	70	2	3	1	3	3	12	3	1	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	40	

## ANEXO 5

### Consentimiento informado

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA



CONSENTIMIENTO INFORMADO



Yo.....

Con DNI °..... Declaro ser participante de la de investigación  
intitulada: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE  
SALUD DE URUBAMBA, CUSCO – 2025”**

Siendo Abel Maradona Ccolque Laura, Bachiller en Odontología de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, quien realizara el presente estudio. Quien me informó el objetivo del estudio y la finalidad de esta, y tuve la oportunidad de hacer preguntas con relación a la investigación. Acepto cooperar y estoy acorde con que mis datos personales y médicos sean parte de la investigación, de la misma manera ayuden a responder y culminar sus objetivos. Mi identidad no será expuesta, será de forma anónima y la información o datos obtenidos serán utilizados con la mayor discreción. Accedo a que la información utilizada para su análisis y no poner ninguna limitación a los resultados a las que se haya obtenido en el estudio de investigación.

.....

**FIRMA**



## ANEXO 6

### Documentos administrativos (autorización)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABADEL CUSCO  
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



*"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

Cusco, 09 enero del 2025

ASUNTO: Solicitud Para Realizar  
Proyecto de Investigación

Dra. SAMI EMPERATRIZ VENERO SALAS  
Directora Ejecutiva de la Red Cusco Norte

A GOBIERNO REGIONAL CUSCO  
RED DE SALUD CUSCO NORTE  
TRAMITE DOCUMENTARIO

Registros N° 377  
Fecha: 09 ENE 2025  
Hora: 9:47 P.M.

De mi especial consideración

Es grato dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo y a la vez presentarme como Bachiller, ABEL MARADONA CCOLQUE LAURA, identificado con DNI N° 46750314. De la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Facultad de Medicina Humana, Escuela Profesional de Odontología. Solicito autorización para poder realizar el proyecto de investigación titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD DE URUBAMBA, CUSCO - 2025."

Por lo cual hago presente esta solicitud, mediante un previo acuerdo con el Jefe del establecimiento y jefe del servicio de Odontología del Centro de Salud Urubamba.

Agradezco su gentil colaboración, Sin otro particular me despido de usted, no sin antes reiterarle las consideraciones de mi especial estima personal.

Atentamente;

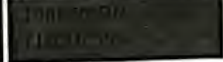
ABEL MARADONA CCOLQUE LAURA  
Bachiller en Odontología



Gerencia Regional de  
Salud



Red de Servicios de  
Salud Cusco Norte



Cusco Capital Histórica del Perú  
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

MEMORANDUM 75 -2025-GR CUSCO-GRSC-RSSC-DE-C-ODRRHH-C.

DE : Directora Ejecutiva de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.  
A : Gerente del Centro de Salud CLAS de Urubamba.  
ASUNTO : Autorización para realizar proyecto de investigación.  
FECHA : Cusco, 13 de Enero de 2025.

Es grato dirigirme a Ud. para poner en su conocimiento que de acuerdo al expediente, N° 377, del Bachiller, de la Escuela Profesional de Odontología Abel Maradona CCOLQUE LAURA, de la "Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco" quien solicita autorización y/o permiso para realizar proyecto de investigación titulado CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD DE URUBAMBA, CUSCO-2025.

De acuerdo a lo solicitado y con la opinión favorable del Coordinador de Desarrollo de Recursos Humanos y Capacitación, se ha visto por conveniente viabilizar lo solicitado.

Por lo tanto, se da por aceptado para que recabe la información petitionada y sirvase brindar las facilidades del caso para tal propósito.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresar mis consideraciones.

Atentamente

C.c. Archivo.  
SEVS/JVMP.  
C. 13/01/2025



GOBIERNO REGIONAL CUSCO  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO  
RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE  
M.C. Sami E. Vences Salas  
Directora Ejecutiva  
C.M.P. 56309

Jirón 21 de Mayo N°128 Belenpampa-Santiago-Cusco  
<https://www.redcusconorte.gob.pe>  
[epicusconorte@renace.dge.gob.pe](mailto:epicusconorte@renace.dge.gob.pe)  
Telefono 084-237953



BICENTENARIO  
PERU  
2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA




*“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”*

Cusco, 21 de enero del 2025

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

DE : Egresado de la escuela profesional de Odontología  
Bach. Abel Maradona Ccolque Laura  
A : Jefe del centro de salud Urubamba  
M.C. Sebastián Enrique Jara Yucra  
ASUNTO : Autorización para realizar trabajo de investigación



De mi mayor consideración, es grato dirigirme a su despacho para solicitarle que tenga a bien AUTORIZAR la realización del proyecto de investigación **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD DE URUBAMBA, CUSCO - 2025.”** en la institución que Ud. dignamente dirige, que será realizada por mi persona. Esta actividad se realizará en pacientes que acudan al servicio de odontología; para la recolección de datos pertinentes a la investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresar las muestras de mi estima personal.



Sebastián E. Jara Yucra  
MEDICO CIRUJANO  
CMP. 60871



BACH. ABEL MARADONA CCOLQUE LAURA  
DNI 46750314





UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



*“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”*

Cusco, 21 de enero del 2025

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE  
INVESTIGACIÓN**

DE : Egresado de la escuela profesional de Odontología  
Bach. Abel Maradona Ccolque Laura

A : jefa de servicio de Odontología  
C.D. Flor De María Campos Atayupanqui

ASUNTO : Autorización para realizar trabajo de investigación

De mi mayor consideración, es grato dirigirme a su despacho para solicitarle que tenga a bien AUTORIZAR la realización del proyecto de investigación **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD DE URUBAMBA, CUSCO - 2025.”** en la institución que Ud. dignamente dirige, que será realizada por mi persona. Esta actividad se realizará en pacientes que acudan al servicio de odontología; para la recolección de datos pertinentes a la investigación.

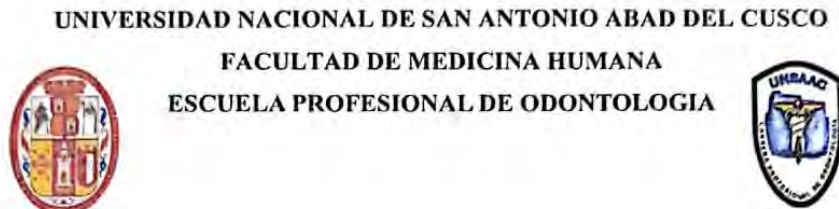
Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresar las muestras de mi estima personal.

BACH. ABEL MARADONA CCOLQUE LAURA

DNI 46750314

## ANEXO 7

### Evidencia de ejecución de la investigación (fotografías y otros)




#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....Abel Maradona Ccolque Laura.....

Con DNI °.....75117118..... Declaro ser participante de la de investigación intitulada: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLÓGIA DEL CENTRO DE SALUD DE URUBAMBA, CUSCO – 2025"**

Siendo Abel Maradona Ccolque Laura, Bachiller en Odontología de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, quien realizara el presente estudio. Quien me informó el objetivo del estudio y la finalidad de esta, y tuve la oportunidad de hacer preguntas con relación a la investigación. Acepto cooperar y estoy acorde con que mis datos personales y médicos sean parte de la investigación, de la misma manera ayuden a responder y culminar sus objetivos. Mi identidad no será expuesta, será de forma anónima y la información o datos obtenidos serán utilizados con la mayor discreción. Accedo a que la información utilizada para su análisis y no poner ninguna limitación a los resultados a las que se haya obtenido en el estudio de investigación.

  
.....  
**FIRMA**

## CUESTIONARIO

El cuestionario permitirá conocer la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco - 2025.

**Instrucciones:** El presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025. Le agradecemos que seleccione la opción correspondiente y marque con una “X” en el paréntesis o recuadro respectivo que manifieste. Esta encuesta es anónima y su procesamiento será reservado, por lo que le solicitamos sinceridad en sus respuestas.

### I. INFORMACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE LAS UNIDADES MUESTRALES:

#### 1. Sexo:

a) Masculino

☒ b) Femenino

#### 2. Edad:

a) De 18 a 30 ( )

☒ b) De 31 a 40 ( )

c) De 41 a 50 ( )

d) De 51 a 60 ( )

e) De 61 a más ( )



## II. Cuestionario sobre calidad de atención del servicio de Odontología

	Siempre	Casi Siempre	Pocas veces	Casi nunca	Nunca
	5	4	3	2	1
Nº	ÍTEMS				
1	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud.	X			
2	La actividad diaria del servicio está encaminado a satisfacer mis necesidades de salud.		X		
3	Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.		X		
4	Es preocupación compartida por todos, la calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.	X			
5	El servicio del centro de Salud me ha proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud.		X		
6	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.			X	
7	El servicio mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención.		X		
8	El servicio del centro de Salud se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.	X			
9	El profesional que me atiende, tiene información completa y actualizada sobre mi caso personal.		X		
10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información individual y confidencial.	X			
11	El servicio considera esta información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo.	X			
12	Una vez que fui atendido, el servicio mantiene comunicación conmigo, interesándose de mi estado de salud y mi tratamiento	X			
13	Cuando requiero atención del odontólogo y personal técnico he percibido que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad.		X		
14	Todos los profesionales del servicio están a mi disposición, comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero.	X			
15	Los odontólogos del servicio, que me ha atendido, lo recomendarían que le atienda a un familiar o amigo.	X			
16	Me siento muy conforme con el trato de los odontólogos que me han atendido.	X			
17	Los odontólogos me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad.	X			
18	El odontólogo y personal técnico que me atendieron, lo recomendarían para que atienda a un familiar o amigo.	X			
19	Me siento muy conforme con el trato del odontólogo y el personal técnico, que me han atendido.	X			
20	El personal administrativo del servicio que me han atendido, tiene competencia y conocimientos necesarios para prestarme la atención que yo requiero.		X		
21	De acuerdo a mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.		X		
22	Puedo señalar que, en el servicio de odontología del centro de Salud, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario.	X			
23	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del Centro de Salud satisface mis necesidades de salud.		X		
24	Cuenta con comodidades en la sala de espera del servicio de odontología e incluso entretenimiento (TV, música, etc.)	X			
25	En el consultorio odontológico he encontrado buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio sobre la calidad de atención.	X			
26	En el centro de Salud, existen disposiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.			X	

Fuente: El cuestionario SERVQHOS elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado Por Barragán y Manrique, modificado para Odontología por Eduardo Eleuterio Fuentesriversa 2019.

### III. Cuestionario sobre satisfacción o insatisfacción de los usuarios del servicio de Odontología.

**Instrucciones:** El presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Urubamba, Cusco – 2025. Le agradecemos que seleccione la opción correspondiente y marque con una “X” en el paréntesis o recuadro respectivo. Esta encuesta es anónima y su procesamiento será reservado, por lo que le solicitamos sinceridad en sus respuestas.

Señale su satisfacción con los elementos del servicio del Centro de Salud que se describen a continuación:

Completamente satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Completamente insatisfecho
5	4	3	2	1

Nº	ÍTEMS	5	4	3	2	1
1	La atención se realiza respetando la fecha y hora que le asignan al usuario para citas odontológicas.	X				
2	El registro de datos de información se realizó sin errores.		X			
3	El tiempo de espera desde que llega a la institución hasta que lo atienden es el adecuado.		X			
4	Las instalaciones, pasillos y servicios higiénicos; le permite circulación rápida.	X				
5	El servicio le brinda una atención confiable y segura.	X				
6	La consulta con el odontólogo se realiza en el horario programado.	X				
7	El tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención odontológica.	X				
8	Cuenta con la calidad de atención de los odontólogos del centro de Salud.	X				
9	El servicio de odontología le ayuda a resolver sus problemas.		X			
10	El servicio cuenta con medios y facilidades para brindar satisfacción en la atención odontológica.		X			
11	El servicio le otorga facilidades para brindar interconsultas con los otros consultorios.		X			
12	Se siente con satisfacción global del servicio de odontología del centro de Salud.		X			
13	El centro de Salud cuenta con señalizaciones que orienten a los usuarios al servicio de odontología.			X		
14	Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido.		X			
15	Cuenta con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera.	X				

Fuente: El cuestionario SERVQHOS elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado Por Barragán y Manrique, modificado para Odontología por Eduardo Eleuterio Fuentesrivera 2019.



## Fotografías





