



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN GLOBAL EN
PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO
PRIVADO, SAN JUAN DE LURIGANCHO – LIMA, 2023**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE CIRUJANO DENTISTA

Presentado por:

AUTOR

Luna Huanca, Ignacio

ASESOR:

DRA. MONICA ELISA MENESES LA RIVA

LIMA – PERÚ

2023

Índice general

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN GLOBAL EN PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO PRIVADO, SAN JUAN DE LURIGANCHO – LIMA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
5	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Instituto Tecnológico de Costa Rica Trabajo del estudiante	<1%

Índice general.....	i
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	v
Dedicatoria	vi
Agradecimientos.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	1
Capítulo I: Fundamentos teóricos de la investigación	1
1.1 Marco histórico	1
1.2 Marco Teórico	3
Satisfacción global del paciente	7
1.3 Investigaciones.....	7
1.4 Marco conceptual	11
Capitulo II: El problema, objetivos, hipótesis y variables	11
2.1 Planteamiento del problema	11
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	11
2.1.2. Antecedentes teóricos.....	14
2.1.3 Definición del problema	15
2.2 Finalidad y objetivos de la investigación.....	15
2.2.1 Finalidad.....	15
2.2.2 Objetivos específicos.....	15
2.2.3 Delimitación del estudio.....	16
2.2.4 Justificación e importancia del estudio	17
2.3 Hipótesis y variables.....	17
2.3.1 Hipótesis general.....	17
2.3.2. Hipótesis específicas.....	18
2.3.3. Variables e indicadores	18
Capitulo III: Método, técnica e instrumentos.....	19
3.1. Población y muestra	19
3.2 Diseño utilizado en el estudio.....	19
3.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	19
3.3.1 Validez y confiabilidad del instrumento.....	21
3.4 Procesamiento de datos.....	25
Capitulo IV: Presentación y análisis de los resultados.	26

4.1 Presentación de resultados	26
4.2 Análisis inferencial de los objetivos del estudio	36
4.3 Discusión de resultados	48
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	51
5.1 Conclusiones.....	51
5.2 Recomendaciones.....	52
REFERENCIAS	53

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis de validación por evaluación del experto 1	22
Tabla 2 Análisis de validación por evaluación del experto 2	23
Tabla 3 Análisis de validación por evaluación del experto 3	24
Tabla 4 Estadística de fiabilidad	25
Tabla 5 Estadística de fiabilidad	25
Tabla 6: Variable independiente: Calidad de atención	27
Tabla 7: Dimensión técnico – científico	28
Tabla 8: Dimensión humana	29
Tabla 9: Dimensión entorno	30
Tabla 10 Variable dependiente: Satisfacción global	31
Tabla 11: Dimensión: Empatía	32
Tabla 12 Dimensión: Aspectos tangibles	33
Tabla 13: Dimensión: Fiabilidad	34
Tabla 14: Dimensión: Seguridad	35
Tabla 15: Dimensión: Sensibilidad	36
Tabla 16: Cruzada Calidad de atención*Satisfacción global	37
Tabla 17: Cruzada Dimensión técnico – científico*Satisfacción global	38
Tabla 18: Cruzada Dimensión humana*Satisfacción global	39
Tabla 19: Cruzada Dimensión entorno*Satisfacción global	40
Tabla 20: Pruebas de normalidad: Calidad de atención*Satisfacción global	41
Tabla 21: Pruebas de normalidad: Dimensión técnico – científico*Satisfacción global	43
Tabla 22: Pruebas de normalidad: Dimensión humana*Satisfacción global	45
Tabla 23: Pruebas de normalidad: Dimensión entorno*Satisfacción global	47
Tabla 24: Prueba de Rho de Spearman: Calidad de atención*Satisfacción global	42
Tabla 25: Prueba de Rho de Spearman: Dimensión técnico – científico*Satisfacción global	44
Tabla 26: Prueba de Rho de Spearman: Dimensión humana*Satisfacción global	46
Tabla 27: Prueba de Rho de Spearman: Dimensión entorno*Satisfacción global	48

Índice de figuras

Figura 1: Variable independiente: Calidad de atención	27
Figura 2: Dimensión técnico – científico	28
Figura 3: Dimensión humana	29
Figura 4: Dimensión entorno	30
Figura 5: Variable dependiente: Satisfacción global	31
Figura 6: Dimensión empatía	32
Figura 7: Dimensión aspectos tangibles	33
Figura 8: Dimensión fiabilidad	34
Figura 9: Dimensión seguridad	35
Figura 10: Dimensión sensibilidad	36

Dedicatoria

A Dios todopoderoso, a mi familia y orientadores académicos que estuvieron brindándome su apoyo incondicional durante mi etapa universitaria.

Agradecimientos

A mi familia. A la Doctora Mónica Meneses, por su atención académica que me brindó en este ciclo académico. Al Lic. Ghersson Contreras, por su gran apoyo, paciencia y orientación personalizada en el aspecto metodológico de mi investigación.

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023. Para alcanzar dicho propósito, se trabajó una investigación cuantitativa, nivel correlacional, con diseño no experimental y cohorte transversal. La población estuvo conformada por 60 pacientes de dicho centro odontológico. Se aplicó como técnica de recolección de información una encuesta y como instrumentos de recojo de datos un cuestionario de preguntas por cada variable de estudio. Cada instrumento fue validado por un grupo de tres expertos en la rama de estudio. Como conclusión se obtuvo que en ciertas clínicas odontológicas privadas de nuestra social actual, se pudo observar que presenta una relación positiva moderada con la satisfacción global, como en el caso estudiado en esta investigación, porque los pacientes aseguraron que existe una moderada atención de parte de los profesionales de este sector en la dimensión humana, científica y entorno.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción global, técnico-científica, humana, entorno.

Abstract

The general objective of this study was to determine the relationship between the quality of care and global satisfaction in patients treated in a private dental center, San Juan De Lurigancho - Lima, 2023. To achieve this purpose, a quantitative investigation was carried out, correlational level, with non-experimental design and cross-sectional cohort. The population was made up of 60 patients from said dental center. A survey was applied as a data collection technique and a questionnaire of questions for each study variable was applied as data collection instruments. Each instrument was validated by a group of three experts in the field of study. In conclusion, it was obtained that in certain private dental clinics in our current society, it could be observed that it presents a moderate positive relationship with global satisfaction, as in the case studied in this research, because the patients assured that there is moderate attention from professionals in this sector in the human, scientific and environmental dimensions.

Keywords: Quality of care, global satisfaction, technical-scientific, human, environment.

Introducción

Capítulo I: Fundamentos teóricos de la investigación

1.1 Marco histórico

La calidad “calidad” es un término que proviene del latín *qualitas*, cuyo significado indica propiedad, carácter o esencia. Según Odeh, *et al.* (2022) nos dicen que el concepto de “calidad” surgió con la el contexto del cambio que sufrió el mundo de la industria, que tuvo su nacimiento en Europa y luego en los otros continentes, y el aumento de la producción a finales del siglo XVIII. Además, Salboch & Brandan (2023) nos cuentan que, en la década de 1920, la calidad comenzó a surgir con la llegada de las primeras grandes empresas con sistemas organizacionales complejos.

Asimismo, Swanwick & Vaud (2020) explican el término calidad ha tenido su raíz a lo largo del tiempo, enfocando su dirección en la satisfacción plena del cliente. Por otro lado, Mohammad Jawad, *et al.* (2022) dicen que en la literatura se encuentra múltiples conceptos que apuntan desde lo clásico hasta lo específico. Aunque Marković, *et al.* (2022) exponen que inicialmente, se citó a modo de urgencia para monitorear hasta volverse en una unidad particular en la sobrevivencia para toda organización. Por otro lado, Moorhead, *et al.* (2018) sustentan que, en el sentido tradicional, su concepto hace referencia sobre analizar si el servicio o producto cumple con toda particularidad de dar placer al cliente, es decir, que el servicio o producto ofrecido sea bueno, por cumplir lo que promete dar. Sin embargo, Shie, *et al.* (2022) dicen que otra conceptualización, es la citada por la Entidad Americana de Estándares (ANSI) y por la asociación americana de la calidad (ASQ), quienes lo entienden como el cumplimiento de ciertas labores y peculiaridades de algún servicio o atención que está emparentada con la habilidad que se tiene para cumplir con una carencia específica.

En base a Graham, *et al.* (2021) en el sector sanitario, la “calidad” se describe como el grado en que la atención brindada es segura, efectiva y ofrece una buena experiencia al paciente. Por tal razón, Massoud (2016) este constructo es uno de los propósitos por los que se esfuerza la atención sanitaria; y cada nación se unieron para llegar a cada propósito en la estrategia “Salud para todos”, aceptando así la calidad de atención sanitaria como su obligación y como su objetivo.

Por otro lado, Gopee & Galloway (2017) explican que la provisión de atención de alta calidad es la prestación de atención que cumple con un cierto estándar de excelencia que es aceptable tanto para el personal como para los pacientes.

Satisfacción global de acuerdo con Hardjono & Van Kemenade (2020) la teoría de la satisfacción global del paciente trata sobre aquel sentimiento de placer y alegría, ante el servicio que recibe por parte del profesional de la salud, quien además de explicarle al detalle su situación, le brinda las soluciones más apropiadas ante sus necesidades y además cumple con las expectativas, las cuales consisten en que dicho paciente logre superar aquellos males, mediante terapias o medicamentos que el médico le ordena consumir, bajo una rutina detallada.

Dicho pionero, emitió varios conceptos en los que se fundamentó el servicio de atención sanitaria de calidad y lo que deben contar para ciertas particularidades o dominios como: la eficacia, que es aquella cualidad que la tecnología y la ciencia brinda en la atención del sector salud para alcanzar un cambio favorable en cada paciente. La efectividad como aquella escala donde se logra de hecho los cambios positivos de la salud). El concepto de eficiencia entendida como aquella cualidad en que se disminuye todo costo en los cuidados manteniendo el mejoramiento del estado de la persona. La optimalidad como ese punto de mantenimiento de cada progreso que tiene la salud ante todo costo. La aceptabilidad como el hecho de aceptar cada anhelo, deseo y expectativa en cada paciente con sus familiares (Hardjono & Van Kemenade, 2020).

La legitimidad consiste en la satisfacción ante ciertos gustos sociales y éticos como el cumplir costumbre, normas y reglas con igualdad, con el fin de establecer lo que es razonable en la repartición de cuidados en la salud y las ventajas que se presentan entre los implicados del caso. Según Tristán, *et al.* (2022) entienden que toda calidad de atención en cada valor sanitario queda como algo muy esencial en todo progreso del estado de bienestar con las metas ambiciosas relacionadas en la salud de cada propósito de desarrollo sostenible, porque este es un componente clave del derecho a la salud y el camino hacia la equidad y la dignidad para las personas y la comunidad. La calidad de atención sanitaria es importante para cumplir con los estándares comerciales, pero también es relevante para cumplir con

el deber hacia el paciente.

Por otro lado, los servicios de atención sanitaria de calidad pueden proporcionar el mayor bien para el mayor número y evitar el mayor daño. En contraparte, las consecuencias de no brindar una atención de calidad podrían afectar negativamente tanto a las personas, puesto que, puede aumentar el malestar y dolores de los pacientes y aumentar sus costos de tratamiento, como a la viabilidad de las organizaciones sanitarias, donde se puede dañar a la organización a través de índices de satisfacción del paciente bajo demandas judiciales y reducción de los pagos.

1.2 Marco Teórico

Calidad de atención, según Swanwick & Vaux (2020) explican que esta característica ha tenido sus actualizaciones como término, pues hay diversos propósitos que se emplean como parte de la satisfacción absoluta con el paciente. Por otro lado, Mohamad Jawad, *et al.* (2022) dicen que en la literatura se hallan diversas interpretaciones, las cuales pueden ir desde lo elemental hasta lo más complejo.

Aunque Marković, *et al.* (2022) exponen que inicialmente, se citó a modo de una urgencia por administrar y revisar cada unidad esencial en el rescate de cada organización. Por otro lado, Moorhead, *et al.* (2018) sustentan que, en el sentido tradicional, su concepto hace referencia a saber si cierto elemento en verdad cumple con el servicio que necesita cubrir el cliente; dicho de otra manera, se busca que el servicio sea eficaz y genere satisfacción. Sin embargo, Shie, *et al.* (2022) dicen que otra conceptualización, es la citada por la Asociación Americana de Estándares (ANSI) y la Entidad Americana de la Calidad (ASQ) quienes lo sustentan como aquellas cualidades que todo servicio debe realizar bien y que lo demuestra en la satisfacción de una urgencia en particular.

En base a Graham, *et al.* (2021) en el sector sanitario, la “calidad” se describe como el grado en que la atención brindada es segura, efectiva y ofrece una buena experiencia al paciente.

El caso fue fundamentado en la teoría de la calidad de atención. En base a Gutiérrez et al. (2019), comprender los orígenes sobre el término calidad de la atención requiere entender qué representan los términos calidad y atención, para

que posteriormente se pueda comprender lo que es la calidad de atención. Con el paso del tiempo, diversos especialistas han planteado conceptos al respecto, pero cada uno se propuso de acuerdo al tiempo y lugar en el que se propuso dicho término y cada paciente ha comprendido dicho concepto, según el trato que han recibido cuando estaban en un determinado centro de salud. De acuerdo con Mero, et al. (2021), la OMS lo considera como aquel nivel que presenta agrado con que cada servicio es ofrecido por los pacientes y cómo mejora su salud. Además, el Instituto de migración en medicina (IOM) reconoce que esta teoría se produce cuando cada experto sanitario contribuye a mejorar la salud y a satisfacer las expectativas de cada paciente, y elogian su nivel profesional.

Por otro lado, López, et al. (2021) explican que el paradigma Dobabedian de atención sanitaria, lo sustenta como el modelo de atención anhelado y que pueda maximizar el horizonte del bienestar en cada paciente después de tener presente todo equilibrio de pérdidas y ganancias que se anhelan en cada peldaño del asunto, fue desarrollado por Donabedian, quien es considerado el pionero de la calidad en este campo.

Con respecto a la satisfacción global, en base a Castelo-Rivas, et al. (2022) explican que la satisfacción se encarga de observar cada experiencia que una persona vive en razón de lo que percibe en un lugar en el que se desempeñan un grupo de persona. Podemos entender que esta variable calcula el grado de placer que una persona recibe y que se puede observar mediante los aspectos tangibles, responsabilidad, seguridad, empatía y la confiabilidad. Además, Mira, et al. (1992) explican que la satisfacción es aquel factor por el cual se reconoce el placer que tienen los pacientes, luego de recibir una atención por parte de un grupo de especialistas, los cuales pueden darle ciertos servicios o productos.

Calidad de atención según Swanwick y Vaux (2020) explican que para entender lo que es la calidad se estudia sus inicios, aumentando metas y cambiando su enfoque hacia la completa satisfacción de cada paciente. Por otro lado, Mohamad Jawad et al. (2022) dicen que en la literatura se encuentran ciertos términos, que parten por lo clásico a lo estratégico. Aunque Marković, et al. (2022) exponen que inicialmente, se citó como una necesidad de control e inspección hasta que se convirtió en un componente esencial para la supervivencia de la organización. Por otro lado, Moorhead, et al. (2018) sustentan que, en el sentido tradicional, su

concepto se refiere a decidir si los servicios o bienes complacen al consumidor por cumplir las características esperadas; en otras palabras, que dichos elementos prometen algo que se cumple con eficacia. Para Shie et al. (2022), el Instituto Nacional Estadounidense de Normalización (ANSI) y la Sociedad Estadounidense para la Calidad (ASQ) la comprenden como un cierto número de funciones y tipologías que cada servicio o prestación relacionadas con la potencia en complacer determinadas urgencias.

En base a Graham, *et al.* (2021) en el sector sanitario, la “calidad” se describe como el grado en que la atención brindada es segura, efectiva y ofrece una buena experiencia al paciente. Por tal razón, Massoud (2016) este constructo es uno de los propósitos por los que se esfuerza la atención sanitaria; y las naciones se han juntados para trabajar los propósitos que tiene la estrategia “Salud para todos”, aceptando así la calidad de atención sanitaria como su obligación y como su objetivo.

Por otro lado, Gopee & Galloway (2017) explican que la provisión de atención de alta calidad es la prestación de atención que cumple con un cierto estándar de excelencia que es aceptable tanto para el personal como para los pacientes. Establece 3 dimensiones:

1.2.2.1 Dimensión 1 Calidad técnico - científico: Para Tangarife-Castaño & Montoya-Delgado (2023) explican que dicho aspecto se relaciona este aspecto con los aspectos técnicos y científicos de la asistencia en salud. Entre los indicadores se incluyen los siguientes: La eficiencia efectividad, eficacia, seguridad, continuidad e integralidad en toda atención, dominio por cada atención de calidad, que hace referencia a los aspectos técnicos y científicos en la prestación sanitaria.

hace referencia a los aspectos científicos y técnicos de la atención sanitaria. Pudiéndose considerar como indicadores a: la seguridad, continuidad, la efectividad, eficacia y eficiencia y la integralidad dominio de la calidad de atención que forja alusión a la dimensión técnica como científica en la ayuda sanitaria.

Para López (2020) esta dimensión trata de los conocimientos que el profesional demuestra cuando se encuentra ante ciertos casos y en base a su comprensión, determina que herramientas utilizará y cómo realizará su procedimiento tanto terapéutico como en su diagnóstico.

Asimismo, Fabian-Sánchez, *et al.* (2022) entienden que la dimensión aborda todo lo relacionado con la capacidad de encontrar soluciones a ciertos problemas, de modo que la atención odontológica demuestre su grado de eficacia frente a los pacientes.

1.2.2.2 Dimensión 2 Calidad humana: Para Salazar & La Riva (2023) es aquel que está referido con cada elemento interpersonal de la vigilancia sanitaria. Pudiéndose considerar como indicadores: Respeto por cada cultura, derecho y cada peculiaridad individual de los seres humanos; indagación oportuna, clara, completa como también comprensible para el usuario o familiar; interés demostrable en cada paciente, por su percepción, necesidad y demanda, es decir, todo lo que es aprobado por su persona como el trato agradable, amabilidad, la calidez y la empatía al atender; y, por último, la conducta reflejada en los principios aprobado en una comunidad y deontológicos donde se guían el comportamiento y las obligaciones del profesional sanitario). El ámbito de la calidad asistencial hace mención a esas cualidad que se observa en la prestación sanitaria.

Además, Fabian-Sánchez, *et al.* (2022) explican que esta dimensión trata todo lo que tiene que ver con la cortesía médico a paciente, el respeto hacia la persona, su reconocimiento por su tiempo de espera.

1.2.2.3 Dimensión 3 Calidad entorno: Para Tangarife-Castaño & Montoya-Delgado (2023) es aquel que hace referencia a las facilidades que la entidad proveedora en servicios sanitarios pone a disposición una buena prestación del servicio y que produce un valor agregado para el paciente a un precio razonable y sostenible. Destacan entre sus indicadores: el grado básico de ambientación, orden, comodidad, confianza y limpieza que observa todo paciente en una prestación. Dominio en la calidad de atención que hace referenciaa las facilidades que toda entidad que presta cuidados para el bienestar ponea disposición en toda aptitud en el servicio.

Esta definición se complementa con lo expuesto por Fabian-Sánchez, *et al.* (2022) quienes explican que la calidad del entorno hace alusión a todo lo que es infraestructura, es decir, las herramientas e instalaciones tangibles con la que cada experto en el campo dental cuenta al momento de dar la prestación de calidad al paciente.

Satisfacción global del paciente

De acuerdo con Hortua & Castro (2023) la teoría de la satisfacción global del paciente trata sobre aquel sentimiento de placer y alegría, ante el servicio que recibe por parte del profesional de la salud, quien además de explicarle al detalle su situación, le brinda las soluciones más apropiadas ante sus necesidades y además cumple con las expectativas, las cuales consisten en que dicho paciente logre superar aquellos males, mediante terapias o medicamentos que el médico le ordena consumir, bajo una rutina detallada.

Asimismo, Arteta-Poveda & Palacio-Salgar (2020) sustentan que esta variable presenta diversas dimensiones, en donde se puede estimar el valor que cada paciente presenta luego de recibir el servicio por parte del personal de salud.

1.3 Investigaciones

Trabajos previos internacionales

En China, Lin y Yin (2022) en su estudio propusieron estimar si existía dependencia por parte de la calidad de atención al paciente y la satisfacción recibida desde ciertos centros dentales en la ciudad de Dongguan. Para ello, los investigadores trabajaron un caso cuantitativo correlacional, no experimental. El universo estuvo integrado por 125 pacientes ambulatorios de dichas instituciones. Como técnica aplicaron unas encuestas mediante el uso de ciertos cuestionarios de preguntas. Como conclusión, obtuvieron que ambas variables presentaron un grado de asociación moderado en ciertas clínicas dentales; sin embargo, en otras clínicas presentaron un grado de relación alto, pues en estas últimas encontraron un ambiente más amable y porque encontraron promociones que hacía que su grado de satisfacción fuese mayor a comparación de las otras clínicas.

En Nigeria, Umoke, *et al.* (2020) tuvieron como finalidad conocer la asociación que presentaba la calidad de atención y la satisfacción en cada paciente desde ciertos grupos sanitarios en Ebonyi. Para ello, realizaron un estudio correlacional, no experimental con cohorte transaccional. Como muestra se tuvo a 400 pacientes que se recolectaron de seis hospitales de la mencionada ciudad. Se recurrió al uso de encuestas como técnicas, las cuales fueron realizadas empelando unos interrogatorios para responder en escala policotómica. El caso obtuvo que existía

cierta relación entre ambas variables porque dichos pacientes mostraron una buena satisfacción, debido a que dichos pacientes sintieron relación alta en la dimensión empatía, pero poca relación en la dimensión tangibilidad.

En Arabia Saudita, Al Saffan, *et al.* (2019) tuvieron como propósito conocer si había cierta asociación por parte de la calidad de atención con el nivel de satisfacción según las personas que tratadas desde cada centro dental en la Universidad Riyadh Elm. Para ello, realizaron un caso con nivel correlacional, no experimental con cohorte transaccional. El universo fue de 600 pacientes atendidos en cada centro dental de dicha casa de estudios. La encuesta se usó como técnica y de herramientas se emplearon unos listados de preguntas. Como conclusión, los investigadores conocieron sobre la calidad de atención, que presentó un nivel de asociación alto, según la mayoría de dichos pacientes, porque la satisfacción presentó una relación positiva en los servicios y horarios que el personal de dichos centros brindaba a los pacientes.

En Indonesia, Akbar y Pasiga (2019) tuvieron como propósito, conocer que tanta era la relación la satisfacción entre las personas atendidas (SP) y los servicios en salud desde los hospitales dentales de la Universidad Hasanuddin. Para ello realizaron la investigación descriptiva correlacional, cuantitativa. Como universo se tuvo a 94 pacientes de los distintos departamentos odontológicos (cirugía oral, periodoncia, conservación y prostodoncia). El instrumento fue un cuestionario de 18 ítems, evaluándose en base a preguntas de satisfacción dentro de una escala de Likert, considerándose cuatro dominios en el valor que presentaba cada servicio hospitalario (seguridad, detalles tangibles, empatía y habilidad de respuesta). Se mostró respecto al nivel de satisfacción el 62% estuvieron satisfechos y el 38% se mostró insatisfecho; referente al análisis de los dominios de la SP, en todas las extensiones (seguridad, detalles tangibles, empatía y habilidad de respuesta) con porcentajes de 72.3%, 69.1%, 69.1% y 66%, respectivamente. Concluyeron que los pacientes participantes estaban satisfechos con los valores en energía de la entidad hospitalaria en base a las cuatro dimensiones estudiadas.

En Suecia, Subhadra y Sanar (2018) plantearon conocer la asociación que la calidad de atención y la satisfacción tenían en las ciertas clínicas dentales suecas.

Para ello, realizaron un estudio cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de cohorte transaccional. El cálculo fue realizado en base a 240 personas atendidas en dichas clínicas. La encuesta fue la técnica que ayudó a recoger los datos y un listado de preguntas fue el instrumento. La conclusión fue que los investigadores observaron que existía una notable relación entre ambas variables, porque la empatía fue la dimensión que mayor relación presentó con la satisfacción de los pacientes, mientras que la habilidad de respuesta presentó una baja relación en dichas clínicas.

Trabajos previos nacionales

En Lima, Fabián, *et al.* (2022) planificaron calcular el tamaño de relación entre la calidad presentada en la atención y satisfacción por parte de la gente tratada en clínicas dentales limeñas entre el 2019 y 2020. Para alcanzar objetivo, los investigadores trabajaron un estudio cuantitativo, nivel descriptivo correlacional de cohorte trasversal. El estudio recolectó los datos por parte de una muestra probabilística de 150 pacientes de dichos centros dentales. La técnica con la que recolectó la información era una encuesta y además se utilizaron unos cuestionarios de preguntas. La conclusión a la que los autores llegaron, mediante la estadística de Rho de Spearman, fue que existía relación positiva baja de 0,358 entre ambas variables por parte de la muestra mencionada, porque existía una baja asociación con los elementos tangibles, seguridad, sensibilidad, empatía y fiabilidad con la satisfacción que se observaba por parte de dichas clínicas hacía sus pacientes.

En Chiclayo, Cacho (2020) en su estudio tuvo como objeto calcular la asociación que puede tener la calidad de atención y la satisfacción que recibía cada persona del grupo dental Art'C de Lambayeque. Para ello, la investigadora trabajó el estudio correlacional, no experimental, cuantitativo trasversal. El universo fue de cincuenta pacientes de dicho centro odontológico. El Servquel fue la técnica con que se tomó la información de la primera variable, cuyo instrumento fue de 34 ítems y con la segunda variable se usó un cuestionario de 12 ítems. El resultado alcanzado mediante el método de la tabla cruzada fue que del total de la población, un 70% de dichos pacientes aseguraron que existía una relación eficiente presentada en la calidad de atención con la satisfacción, un 10% dijeron que tal

grado de asociación era moderada y solo un 10% dijeron que tal relación era deficiente, porque había una notable baja relación entre la empatía, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles que la variable uno presentaba con la satisfacción que percibían los pacientes de Art'C.

En Lima, Mendoza y Placencia (2020) tuvieron como finalidad conocer cierta asociación presente en el nivel de satisfacción y la calidad de atención en un grupo de atendidos en una clínica entre 2014 a 2018. Para ello, las investigadoras trabajaron un estudio cuantitativo de nivel descriptivo correlacional de cohorte transaccional. El universo estuvo integrado por 678 pacientes, cuya cifra se obtuvo mediante un muestreo probabilístico. La técnica de recolección de información fue una prueba SERVQHOS, que ayudó a saber si había un vínculo entre la satisfacción y la calidad. Las investigadoras, concluyeron que existía un nivel de asociación positivo moderado entre ambas variables durante el 2014 al 2017, sin embargo, dicha relación fue positiva baja, pues la atención cambió con el notable cambio de personal, los cuales presentaban poca satisfacción a los pacientes de dicho hospital.

En Huancayo, Contreras (2019) en su estudio quería conocer el grado de asociación entre la calidad que brindaban los médicos y la satisfacción por parte del servicio que se observa por parte de los seguidores en un consultorio dental de UPLA. Para ello, se trabajó en estudio no experimental, correlacional cuantitativo, con cohorte transaccional. El universo fue de 109 pacientes de dicho centro odontológico. La encuesta fue la técnica en donde se pudo trabajar la herramienta SERVQHOS. La investigadora concluyó que existía una equilibrada asociación por parte de las dos características, porque la calidad de atención era regular, pero el nivel de satisfacción era bueno en la mayoría de los pacientes.

En Ate Vitarte, Piedra y Lipa (2019) en su investigación propusieron calcular la asociación que la calidad en la atención y la satisfacción presentaban en las personas que se trataban en la central de Emergencia de Essalud II. Dicho objetivo se alcanzó mediante una investigación cuantitativa, no experimental, de nivel correlacional con cohorte transaccional. El universo estuvo conformado por 124 pacientes de dicho centro médico. Para recoger los datos emplearon ciertas encuestas y de herramienta unos cuestionarios. Como conclusión; mediante el

método Rho de Spearman, se demostró la moderada relación que había por parte de dichas características en los pacientes, pues la dimensión empatía fue la que mejor relación presentó en la satisfacción del paciente.

1.4 Marco conceptual

✓ Calidad de atención

Según la OMS (2021) es aquella medición que se observa en aquellos pacientes que presentan resultados positivos en la salud, producto de todos los servicios que los miembros en el campo de bienestar brindan oportunamente, con eficiencia e igualdad.

✓ Satisfacción global

De acuerdo con Faris (2023) es aquella calificación que presenta cada paciente al pasar por el cuidado médico que los profesionales que representan a un centro de salud proveen.

✓ Pacientes

Según Chivato y Piñas (2019) sostienen que un paciente en el campo de la salud es aquella persona que padece un malestar grave o leve, y que se encuentra bajo la supervisión de un experto en el campo de su necesidad.

Capitulo II: El problema, objetivos, hipótesis y variables

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática

La provisión de servicios de atención odontológica es un asunto de preocupación de salud pública, pues la salud oral presenta un aspecto fundamental en cada paciente, pues ayuda a mantener una salud estable; por ende, las enfermedades bucodentales son un problema y una importante carga para la salud pública mundial; además, causan dolor, molestias, desfiguración e incluso la muerte; especialmente en varias naciones de nivel medio y bajo; por lo cual, una mala salud bucodental afecta las condiciones generales de salud y la vida psicosocial y económica; ante ello, el uso de los servicios y/o las visitas odontológicas periódicas pueden prevenir la mala salud bucodental (Hernández, *et al.* 2023).

No obstante, en la prestación de los servicios odontológicos, los pacientes han referido algunas variables que influyen en el uso en cada servicio dado al bienestar

bucodental, ante ello, la calidad de atención refleja el grado en excelencia deseado en todo servicio que se provee en el sector sanitario. Toda calidad en el ámbito del cuidado sanitario implica un tema muy debatido mundialmente; es uno de los conceptos más mencionados en los principios de la política sanitaria y ocupa actualmente un lugar destacado en la agenda de los responsables políticos a nivel nacional e internacional (Albarracín, *et al.* 2021).

Hoy en día, la atención sanitaria en todos los entornos y todas las naciones sufre de altos niveles de mala calidad en muchas de sus dimensiones, este abismo de calidad global impide que los pacientes y la comunidad en general obtengan los beneficios potenciales de una atención eficaz. Manifestándose que, a nivel mundial, la atención sanitaria de mala calidad es responsable de entre 5 y 8 millones pérdidas humanas en naciones de escasos recursos y dónde no se cuente con los medios para dar el servicio necesario (Campos & Cartes-Velásquez, 2019). A nivel de la Región de América Latina, la calidad de atención implica un gran desafío, debido a las diferentes políticas que están profundamente fragmentados y segmentados; a pesar que los países de la Región han avanzado y realizado acciones de refuerzo en la mejora de atención por cada servicio dado, se registra situaciones preocupantes, como la elevada mortalidad atribuible a la nefasta calidad relegada en la atención (Loja Paredes, 2022).

Por otra parte, en México, Guanís (2023), indica que muchas ocasiones, el 70% de los pacientes mueren debido a que recibieron una calidad de atención deficiente. Y esto se hizo más notorio cuando llegó la pandemia a nivel mundial, pues en muchos otros países en donde la atención era parcialmente buena, las carencias de ciertos equipos y la baja capacitación del profesional para enfrentar este tipo de situaciones, hicieron que la cifra de fallecidos aumentara.

En un estudio se mostró que Perú fue el país con mayor porcentaje en percepción de una mala calidad de atención sanitaria. Referente al ámbito específico de los servicios odontológicos, se cita diversas barreras que representan un desafío importante en el cuidado del bienestar bucodental de notable eficacia en todo el mundo (Huaman, 2023).

En Perú, su Ministerio de Salud (MINSA) ha trabajado de la mano mediante un equipo de salud para optimizar la actual atención. Sin embargo, solo en unos cuantos hospitales se ha logrado tener cierto éxito, debido a que la situación

problemática no es la misma en todos los centros de salud. Los hospitales nacionales algunos solo cuentan con 14 médicos para brindar el servicio, según su turno, lo cual es una cifra demasiado baja para la cantidad de casos que urge atender. Mientras otro presenta un mejor sistema de atención tanto en monitoreo, orientación y consultas, lo cual hace que la atención sea dada a los usuarios con el mismo nivel de eficacia (El Peruano, 2023).

Por otra parte, el paciente puede presentar una satisfacción cuando ve que la asistencia médica es conforme a lo que el centro de salud promete. Este constructo representa una parte esencial en la eficiencia presentada en la asistencia sanitaria; considerado como el paradigma ideal para calificar lo positivo, que es la asistencia del profesional dentro del hospital, pues su prestigio depende mucho de sus representantes. Además, influye en la elección del profesional sanitario en la adherencia terapéutica, lo cual conduce a una mayor retención o retorno de pacientes al mismo centro sanitario en caso de otro episodio, y un mayor deseo de participar en el boca a boca (recomendación), incrementando así el atractivo en cada asistencia profesional individual; pues en este modo, las instituciones sanitarias puede obtener una ventaja competitiva sostenible (López-Alegría & Fraile, 2023).

Además, la “satisfacción del paciente” varía mucho en estudios hechos en varios países. Asimismo, en los países desarrollados, los pacientes están más satisfechos con asistencia del médico, mientras que otros países en subdesarrollo manifiestan insatisfacción por el servicio que reciben, el registro de la satisfacción del paciente ha sido notablemente baja.

Una encuesta mundial (32 países) evaluó el agrado en cada persona referente a cada servicio que se daba por su sistema de salud, en donde expone una satisfacción general del 34% mientras que el 39% expresaron no estar muy o nada satisfechos con la atención sanitaria; por otra parte, Arabia Saudita y Singapur, fueron los países con mayor porcentaje de satisfacción con 72% y 60% de la muestra participante, respectivamente. Por otro lado, Perú mostró un relativo porcentaje de insatisfacción por cada usuario con referencia en toda asistencia mostró (59%), y sólo el 11% de ciertos miembros expresaron su conformidad en la asistencia recibida (Cancino, *et al.* 2023).

En el Perú, Cacho (2020) indica que cada informe que mostraba insatisfacción sobre cada asistencia en salud fue de 28% y en sus dimensiones.

Ante lo anterior expresado, en el centro odontológico se puede observar que acuden usuarios asisten en forma regular e irregular lo que pone en riesgo la salud bucal lo que puede alterar la percepción del paciente y familiar con respecto a los indicadores de calidad y satisfacción. Los paciente y familiares indican que, por diversas razones económicas, miedo ante los procedimientos odontológicos entre otros. Lo que trae como consecuencia insatisfacción del paciente y familiares, así como los riesgos a complicaciones de los problemas odontológicos. El propósito es comprender la temática para tomar decisiones e implementar estrategias y planes de mejora continua en favor de cada usuario que se atenía en el sector odontológico.

2.1.2. Antecedentes teóricos

La calidad de atención, según Del Carmen (2019) presenta múltiples cambios desde sus comienzos, incrementado metas y reemplazando su dirección en la conformidad total de cada usuario. Por otro lado, Mohamad Jawad, *et al.* (2022) dicen que en la literatura se encuentra una serie de términos que parten desde lo elemental hasta lo profundo. Aunque Marković, *et al.* (2022) exponen que inicialmente, se citó a modo de emergencia, porque se debía monitorear y saber hasta que se volviera una unidad de defensa en toda organización.

Como segunda variable satisfacción Feldman, *et al.* (2007) explica que la satisfacción del paciente evalúa que tan positivo se observa el sentimiento de placer que los usuarios demuestran de acuerdo a la asistencia que experimentan de la mano del representante del sector bienestar.

2.1.3 Definición del problema

Problema principal

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023?

Problemas específicos

Problema específico 1

P.E1: ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico científico y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado?

Problema específico 2

P.E2: ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado?

Problema específico 3

P.E3: ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado?

2.2 Finalidad y objetivos de la investigación

2.2.1 Finalidad

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

2.2.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la dimensión técnico científico y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la dimensión humana y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la dimensión entorno y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado.

2.2.3 Delimitación del estudio

– Delimitación espacial

Este caso fue ejecutado en el consultorio dental del Centro Odontológico la Luz, San Juan de Lurigancho.

– Delimitación temporal

La investigación fue desarrollada en el período octubre, noviembre y diciembre de 2023.

– Delimitación social

Durante la elaboración de la investigación se trabajó con una muestra de 60 usuarios que acudirán al consultorio dental del Centro Odontológico la Luz, San Juan de Lurigancho. El estudio va ser de utilidad para la comunidad en general representada por el paciente, preguntándole en los referidos cuestionarios acerca de la eficacia de la atención que recibían y cómo se reflejaba en la satisfacción que pudieran tener, por ser un buen indicativo de la asistencia percibida.

– Delimitación conceptual

La calidad de atención sanitaria se puede explicar como una forma en la que cada servicio en la asistencia médica se brinda a cada usuario para que puedan aliviar su estado de bienestar. Esto es comprendido por Swanwick & Vaux (2020) quienes explican los términos aplicados en la variable han cambiado desde su concepción, pero todos concuerdan en que su fin es brindar una sensación placentera en el tratamiento de cada paciente.

Por otra parte, la satisfacción global consiste en inspirar confianza y tranquilidad a cada usuario que solicita del servicio de asistencia sanitaria. En base a Castelo-Rivas, *et al.* (2022) explican que la satisfacción se encarga de observar cada experiencia que una persona vive en razón de lo que percibe en un lugar en el que se desempeñan un grupo de persona. En cuanto a la variable satisfacción calcula el grado de placer que una persona recibe y que se puede observar mediante los aspectos tangibles, responsabilidad, seguridad, empatía y la confiabilidad.

2.2.4 Justificación e importancia del estudio

El estudio se realizó con la finalidad de saber la valoración que tenía la calidad de atención prestada a cada persona atendida desde el consultorio dental del Centro Odontológico la Luz, San Juan de Lurigancho y su posible vinculación con la satisfacción global que se midió después de ser atendidos; de tal manera, que de acuerdo a los resultados de la ejecución del estudio, se socialice a las autoridades de la institución con el fin de planificar acciones necesarias que refuercen cada indicador de la variable brindada a cada miembro asistente. En la práctica mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Justificación teórica llenar cada vacío del conocimiento con información actualizada que permita comprender la dinámica de los fenómenos en estudio.

Referente a la viabilidad de la investigación, se tuvo disposición respecto al tiempo para realizar el estudio, asimismo, se cuenta con los medios económicos, humanos y predisposición para el desarrollo en el contexto.

2.3 Hipótesis y variables

2.3.1 Hipótesis general

Hg: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción global del paciente atendido en el consultorio dental del Centro Odontológico Privado, San Juan de Lurigancho.

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción global del paciente atendido en el consultorio dental del Centro Odontológico Privado, San Juan de Lurigancho.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la dimensión técnico científico y la satisfacción global del paciente atendido en el consultorio dental del Centro Odontológico Privado, San Juan de Lurigancho.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la dimensión humana y la satisfacción global del paciente atendido en el consultorio dental del Centro Odontológico Privado, San Juan de Lurigancho.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la dimensión entorno y la satisfacción global del paciente atendido en el consultorio dental del Centro Odontológico Privado, San Juan de Lurigancho.

2.3.3. Variables e indicadores

Variable 1: Calidad de atención

Dimensiones: 3

Total de preguntas: 22

N°	Dimensión	Número de preguntas
1	Técnico científico	5
2	Humana	11
3	Entorno	6

Variable 2: Satisfacción global

Dimensiones: 1

Total de preguntas: 6

N°	Dimensión	Número de preguntas
1	Satisfacción global (unidimensional)	6

Capítulo III: Método, técnica e instrumentos

3.1. Población y muestra

El universo fue finito. De acuerdo con Galindo & Cejas (2023) explican que este tipo de poblaciones se caracterizan porque su cifra es conocida y justificada por el investigador mediante una autorización proporcionada por la entidad o una base de datos en la que se estime dicha cantidad de elementos del universo. Este estudio tuvo como población un grupo de 60 personas atendidas en la entidad odontológica en San Juan de Lurigancho. Dicha cifra está justificada mediante el historial clínico de pacientes que actualmente se atienden en dicha entidad, la cual tiene una autorización de consentimiento brindado por el dueño de la clínica.

Este estudio al recoger los datos por parte de todos los elementos de la población, no trabajará muestra, ni muestreo.

3.2 Diseño utilizado en el estudio

El caso fue no experimental. Para Guevara, *et al.* (2020) entienden que este diseño se caracteriza porque el investigador describe e interpreta la información emitida por cada propósito trazado en el estudio, más no manipula dichos datos o busca que dichos datos varíen según lo obtenido por la población de estudio. Este estudio obtendrá datos numéricos que ayudarán a describir nivel de asociación que las dos variables presentaran, según la población e interpretar dichos datos según el conocimiento que el investigador tiene acerca de las variables y dimensiones, así como de la población.

3.3 Técnica e instrumento de recolección de datos

Se empleó una encuesta como técnica de recojo de datos. En base a Malegarie & Fernández (2019) explican que esta técnica le permite al investigador recoger datos numéricos en base a una población con el fin de agrupar a cada elemento en grupos, según la escala del instrumento. En esta investigación se realizará la encuesta, la cual estuvo dirigida a cada las 60 personas que se trataban en la entidad odontológica en San Juan de Lurigancho actualmente.

Además, la herramienta de recolección de datos empleada fue el listado de preguntas. Para Macías, *et al.* (2021) este instrumento le permite al investigador elaborar una serie de preguntas a cada elemento de la población, para luego agruparlos de acuerdo a la escala de medición que cada ítem presenta, según el indicador en la cual se formuló a la misma.

Cuestionario de preguntas de la variable independiente: Calidad de atención.

Variable de estudio: Calidad de atención.

Técnica de recolección de datos: Encuesta.

Nombre del instrumento: Listado de preguntas para medir la calidad de atención en un centro odontológico privado, SJL – Lima, 2023.

Tiempo de encuesta: 30 minutos.

Aplicación: Presencial.

Contenido: Instrumento conformado por 22 preguntas.

Escala de medición: Escala ordinal – Likert.

Valor	Etiqueta
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Cuestionario de preguntas de la variable dependiente: Satisfacción global.

Variable de estudio: Satisfacción global.

Técnica de recolección de datos: Encuesta.

Nombre del instrumento: cuestionario de preguntas para medir la satisfacción global en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

Tiempo de encuesta: 30 minutos.

Aplicación: Presencial.

Contenido: Instrumento conformado por 6 ítems.

Escala de medición: Escala de Likert - Ordinal.

Valor	Etiqueta
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

3.3.1 Validez y confiabilidad del instrumento

Cada herramienta realizada en este estudio, fue presentada a un grupo de tres especialistas en el campo de estudio con el propósito de que sean evaluados bajo su propio criterio independiente. Para López, *et al.* (2019) esta etapa le permite al investigador solicitar la valoración de cada especialista en base a los instrumentos que diseñó, con el objeto de saber si los ítems que se observan son pertinentes y claros para ser dirigidos a la población seleccionada por el investigador. Cabe mencionar que dichos especialistas poseen el rango académico de magister, pues están inscritos en Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. A continuación, se presentan las tablas de evaluación por cada experto:

Tabla 1

Análisis de validación por evaluación del experto 1

Evaluación de experto: Mg. Castañeda Espinoza, Doris Cecilia						
Atributos	Medición en %					
	< de 50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con este instrumento se logrará el objetivo propuesto?						X
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a las variables de estudio?						X
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?						X
4. ¿En qué porcentaje los ítems son de fácil comprensión?						X

5. ¿Qué porcentaje de los ítems siguen secuencia lógica?						X
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con este instrumento se obtendrán datos similares en otras muestras?						X

Tabla 2

Análisis de validación por evaluación del experto 2

Evaluación de experto: Mg. Molina Molero, Dante Raúl						
Atributos	Medición en %					
	< de 50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con este instrumento se logrará el objetivo propuesto?						X
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a las variables de estudio?						X
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?						X
4. ¿En qué porcentaje los ítems son de fácil comprensión?						X

5. ¿Qué porcentaje de los ítems siguen secuencia lógica?						X
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con este instrumento se obtendrán datos similares en otras muestras?						X

Tabla 3

Análisis de validación por evaluación del experto 3

Evaluación de experto: Mg. Anzardo Lopez, Arturo.						
Atributos	Medición en %					
	< de 50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con este instrumento se logrará el objetivo propuesto?						X
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a las variables de estudio?						X
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?						X
4. ¿En qué porcentaje los ítems son de fácil comprensión?						X

5. ¿Qué porcentaje de los ítems siguen secuencia lógica?						X
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con este instrumento se obtendrán datos similares en otras muestras?						X

De acuerdo a las tablas presentadas, se pudo apreciar que los expertos les dieron la valoración máxima a ambos instrumentos. Luego, se procedió a aplicar el análisis de fiabilidad por ambos cuestionarios con el objeto de calcular su confiabilidad en base a una muestra piloto de 10 encuestados. A continuación, se presentan la fiabilidad de cada instrumento:

Tabla de análisis de fiabilidad de la primera variable: Calidad de atención

Tabla 4

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	22

Fuente: Elaborado en SPSS_{v25}.

Tabla de análisis de fiabilidad de la segunda variable: Satisfacción global

Tabla 5

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	6

Fuente: Elaborado en SPSS_{v25}.

Las herramientas pasaron por un análisis de confianza, donde la cifra alcanzó un valor a 0,864 en el coeficiente Alfa de Cronbach en calidad de atención. Así también satisfacción global alcanzó un valor de 0,846 respectivamente.

3.4 Procesamiento de datos

Método de análisis de datos

Los propósitos planteados en este tema fueron alcanzados con el programa SPSS, para el análisis descriptivo, así como también se hizo el cálculo de asociación entre la calidad de atención y satisfacción respectivamente. Luego, para alcanzar los resultados a nivel de supuestos, se trabajó la normalidad, con el cual se pudo evidenciar el tamaño de relación entre ambas características calculadas en este caso. Asimismo, se realizó el análisis inferencial para dar respuestas a los supuestos con la baremación de Rho de Spearman.

Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados.

4.1 Presentación de resultados

Los resultados fueron mostrados en relación a la calidad de atención y satisfacción global realizada a los 60 pacientes de un centro odontológico privado de SJL. A nivel descriptivo fueron presentados los valores en base a las variables y sus respectivas dimensiones:

Tabla 6

Variable: Calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	3,3	3,3	3,3
	Medio	36	60,0	60,0	63,3
	Alto	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS_{v.25}.

Figura 1

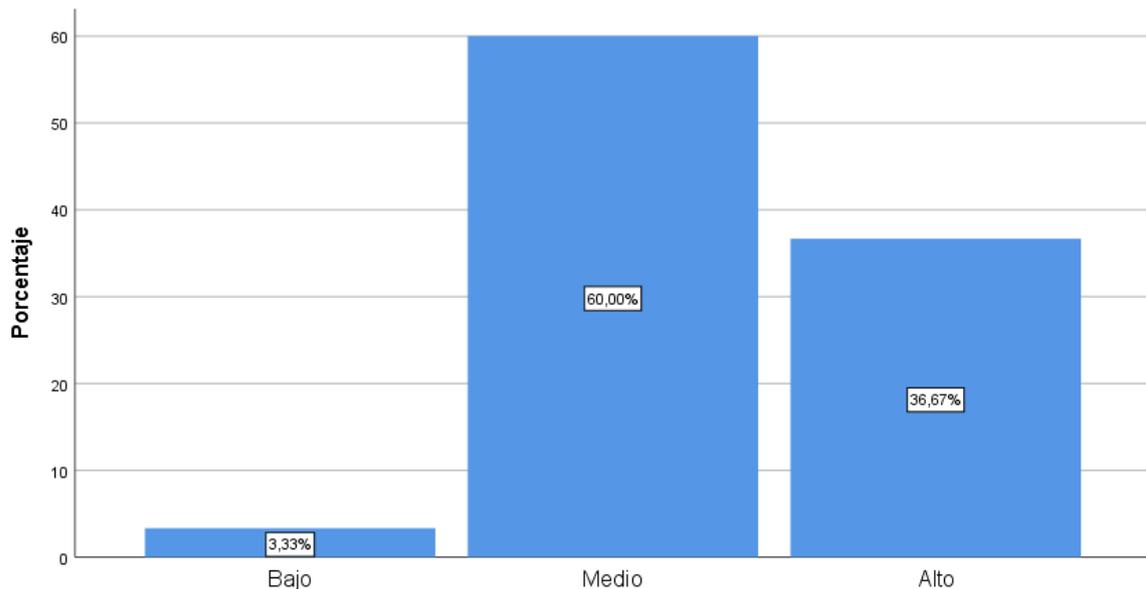


Gráfico de la variable: Calidad de atención

Descripción: De acuerdo con la presente gráfica, se observa que un 36.67% del total de pacientes encuestados estimaron que existe una alta calidad de atención por parte del centro odontológico privado de SJL, un 60% estimaron que la calidad de atención es media y un 3.33% afirmaron que la calidad de atención de dicha entidad es baja.

Tabla 7

Dimensión: Dimensión técnico – científico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	10,0	10,0	10,0
	Medio	38	63,3	63,3	73,3
	Alto	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS_{v.25}.

Figura 2

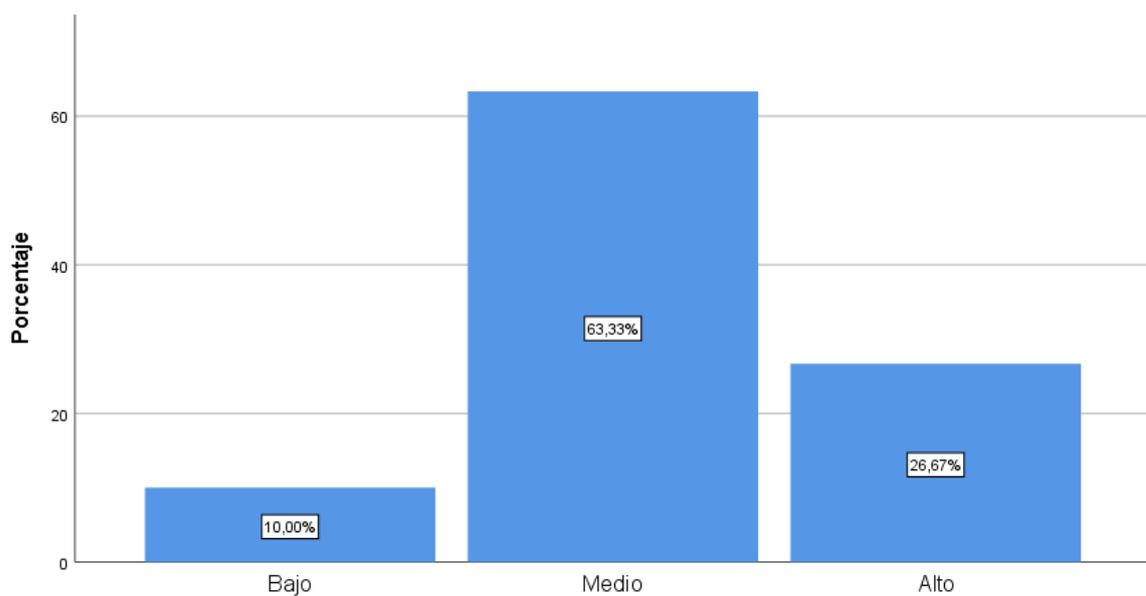


Gráfico de la dimensión: Dimensión técnico – científico

Descripción: De acuerdo con la presente gráfica, se observa que un 26.67% del total de pacientes encuestados estimaron que existe una alta calidad de la dimensión técnico científico por parte del centro odontológico privado de SJL, un 63.33% estimaron que la calidad de dicha dimensión es media y un 10% afirmaron que la calidad de dicha dimensión es baja.

Tabla 8

Dimensión: Dimensión humana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	6,7	6,7	6,7
	Medio	31	51,7	51,7	58,3
	Alto	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS_{v.25}.

Figura 3

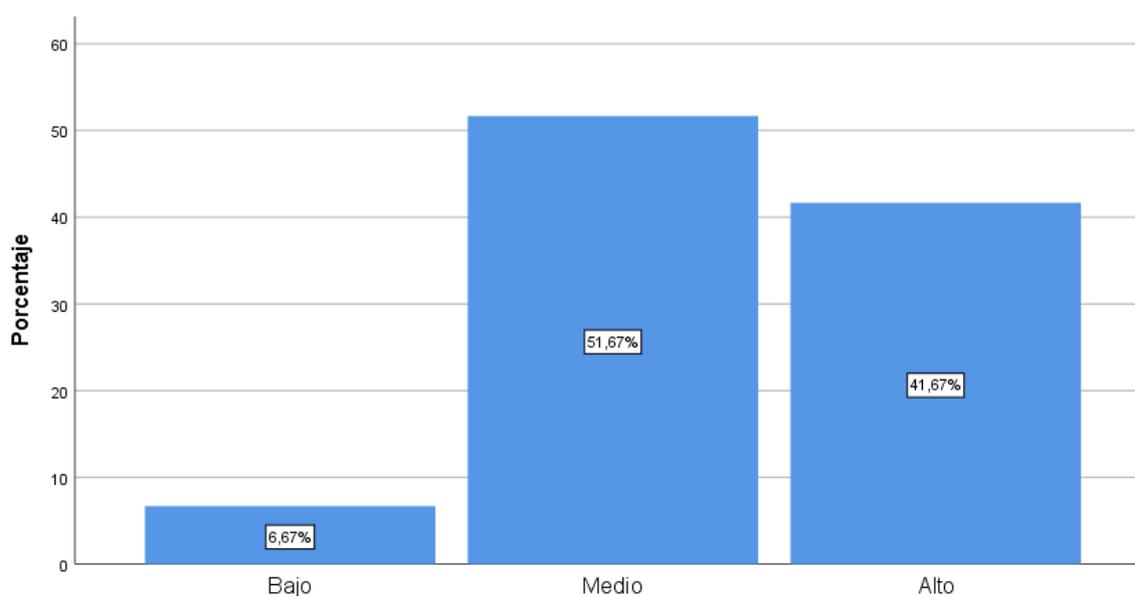


Gráfico de la dimensión: Dimensión humana

Descripción: De acuerdo con la presente gráfica, se observa que un 41.67% del total de pacientes encuestados estimaron que existe una alta calidad de la dimensión humana por parte del centro odontológico privado de SJL, un 51.67% estimaron que la calidad de dicha dimensión es media y un 6.67% afirmaron que la calidad de dicha dimensión es baja.

Tabla 9

Dimensión: Dimensión entorno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	15,0	15,0	15,0
	Medio	22	36,7	36,7	51,7
	Alto	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS_{v.25}.

Figura 4

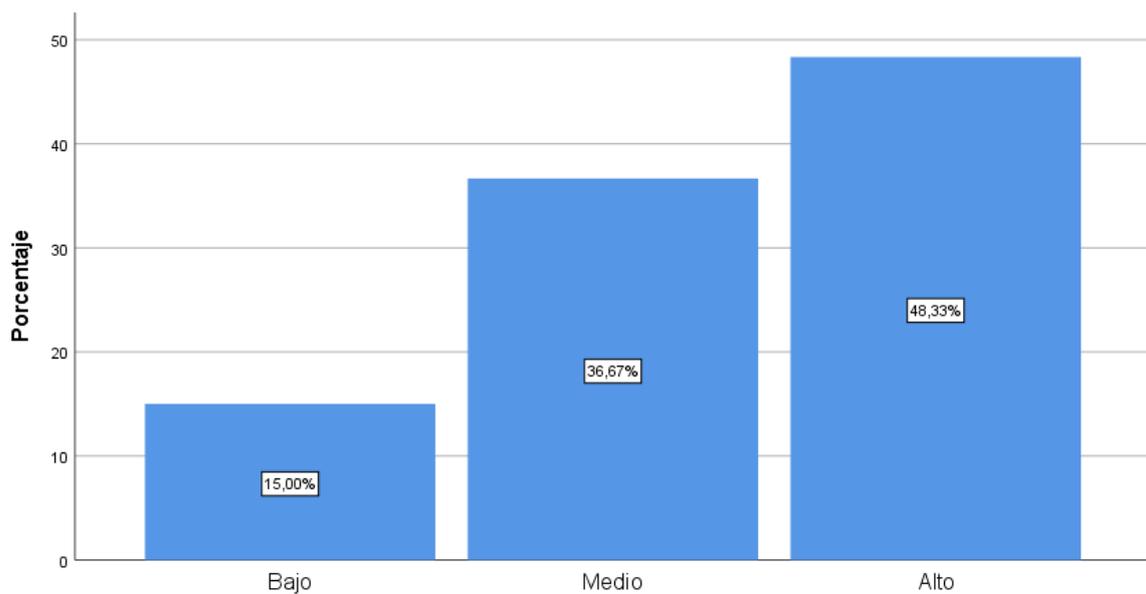


Gráfico de la dimensión: Dimensión entorno

Descripción: De acuerdo con la presente gráfica, se observa que un 48.33% del total de pacientes encuestados estimaron que existe una alta calidad de la dimensión entorno por parte del centro odontológico privado de SJL, un 36.67% estimaron que la calidad de dicha dimensión es media y un 15% afirmaron que la calidad de dicha dimensión es baja.

Tabla 10

Variable: Satisfacción global

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	10,0	10,0	10,0
	Medio	38	63,3	63,3	73,3
	Alto	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS_{v.25}.

Figura 5

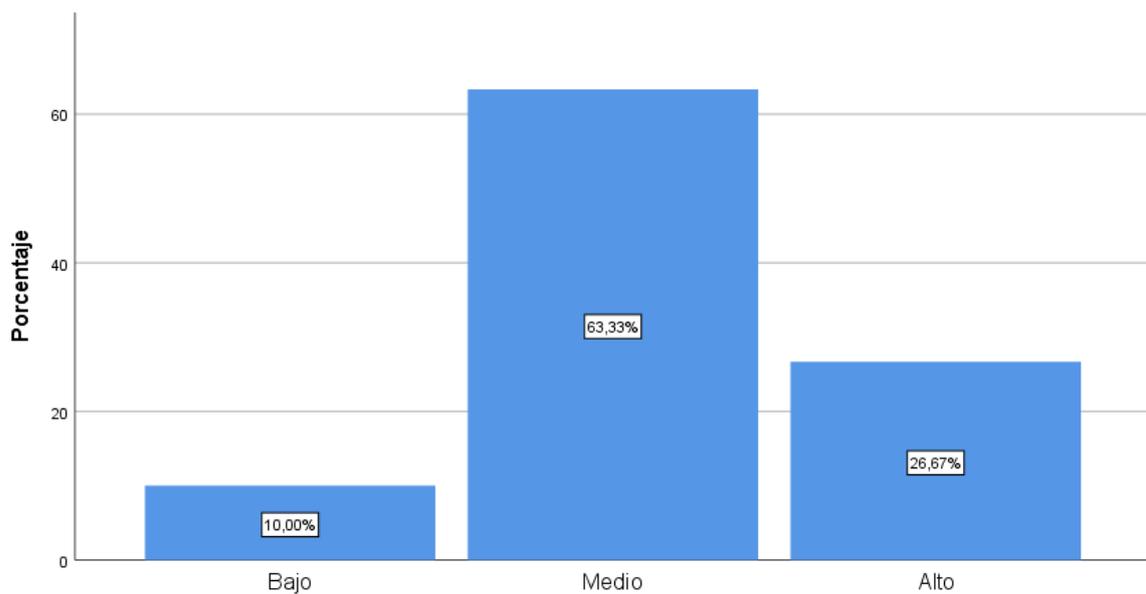


Gráfico de la variable: Satisfacción global

Descripción: De acuerdo con la presente gráfica, se observa que un 26.67% del total de pacientes encuestados estimaron que existe una alta satisfacción global por parte del centro odontológico privado de SJL, un 63.33% estimaron que la satisfacción es media y un 10% afirmaron que dicha satisfacción es baja.

Tabla 11
 Dimensión: Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	8,3	8,3	8,3
	Medio	32	53,3	53,3	61,7
	Alto	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS_{v.25}.

Figura 6

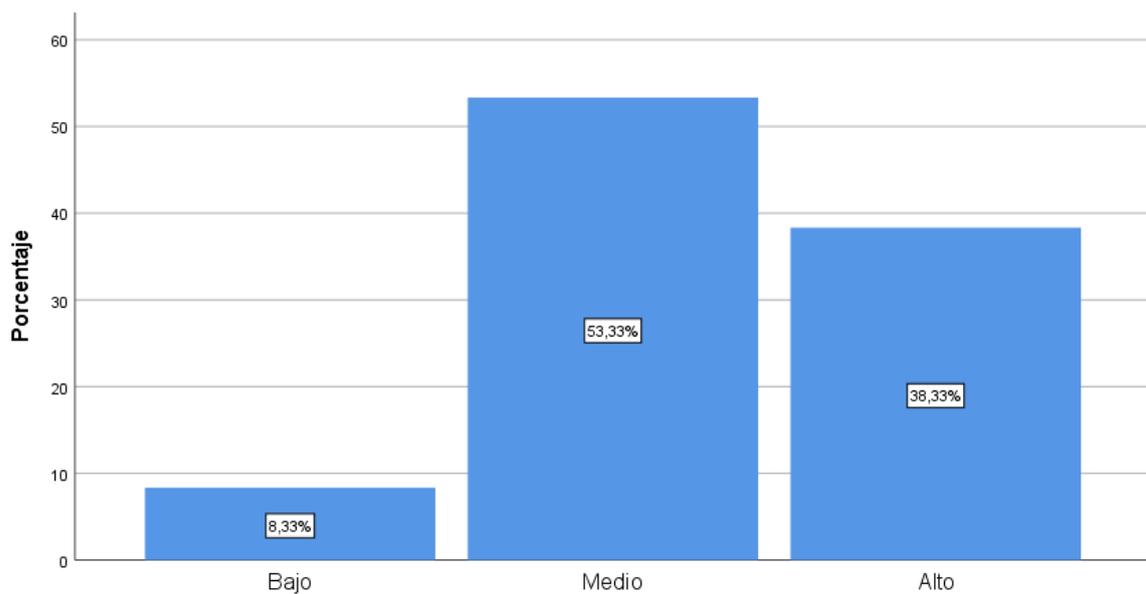


Gráfico de la empatía: Empatía

Descripción: De acuerdo con la presente gráfica, se observa que un 38.33% del total de pacientes encuestados estimaron que existe una alta empatía por parte del centro odontológico privado de SJL, un 53.33% estimaron que dicha dimensión es media y un 8.33% afirmaron que tal dimensión es baja.

Tabla 12

Dimensión: Aspectos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	37	61,7	61,7	61,7
	Alto	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS_{v.25}.

Figura 7

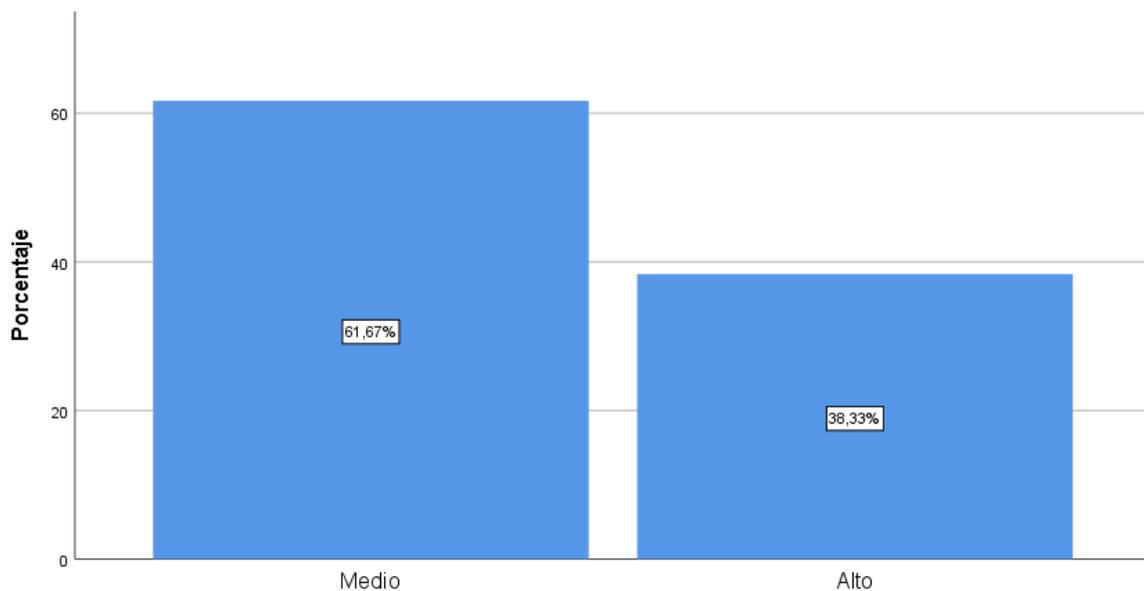


Gráfico de la dimensión: Aspectos tangibles

Descripción: De acuerdo con la presente gráfica, se observa que un 38.33% del total de pacientes encuestados estimaron que existe un alto aspecto tangible por parte del centro odontológico privado de SJL, un 61.67% estimaron que dicha dimensión es media.

Tabla 13

Dimensión: Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	10,0	10,0	10,0
	Medio	38	63,3	63,3	73,3
	Alto	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS_{v.25}.

Figura 8

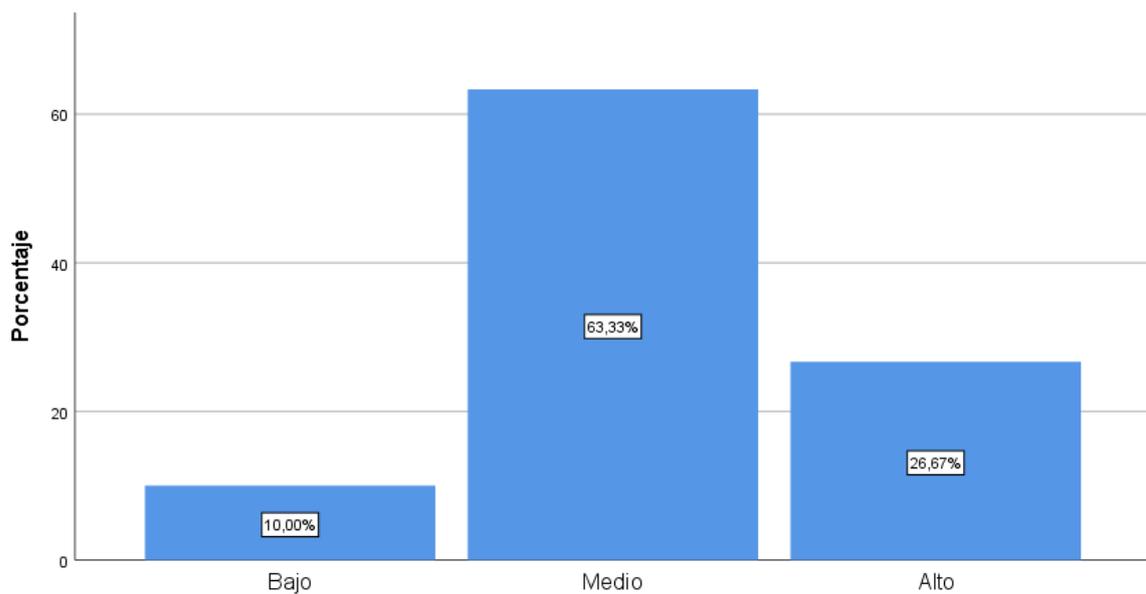


Gráfico de la dimensión: Fiabilidad

Descripción: De acuerdo con la presente gráfica, se observa que un 26.67% del total de pacientes encuestados estimaron que existe una alta fiabilidad por parte del centro odontológico privado de SJL, un 63.33% estimaron que dicha dimensión es media y un 10% afirmaron que tal dimensión es baja.

Tabla 14

Dimensión: Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	6,7	6,7	6,7
	Medio	31	51,7	51,7	58,3
	Alto	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS_{v.25}.

Figura 9

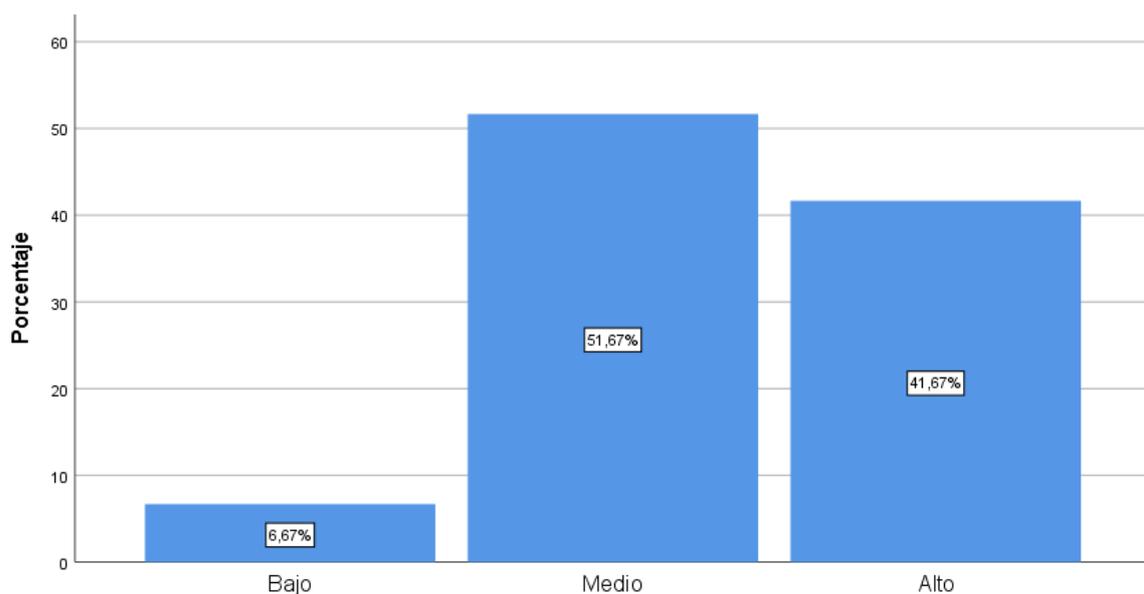


Gráfico de la dimensión: Seguridad

Descripción: De acuerdo con la presente gráfica, se observa que un 41.67% del total de pacientes encuestados estimaron que existe una alta seguridad por parte del centro odontológico privado de SJL, un 51.67% estimaron que dicha dimensión es media y un 6.67% afirmaron que tal dimensión es baja.

Tabla 15

Dimensión: Sensibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	37	61,7	61,7	61,7
	Alto	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS_{v.25}.

Figura 10

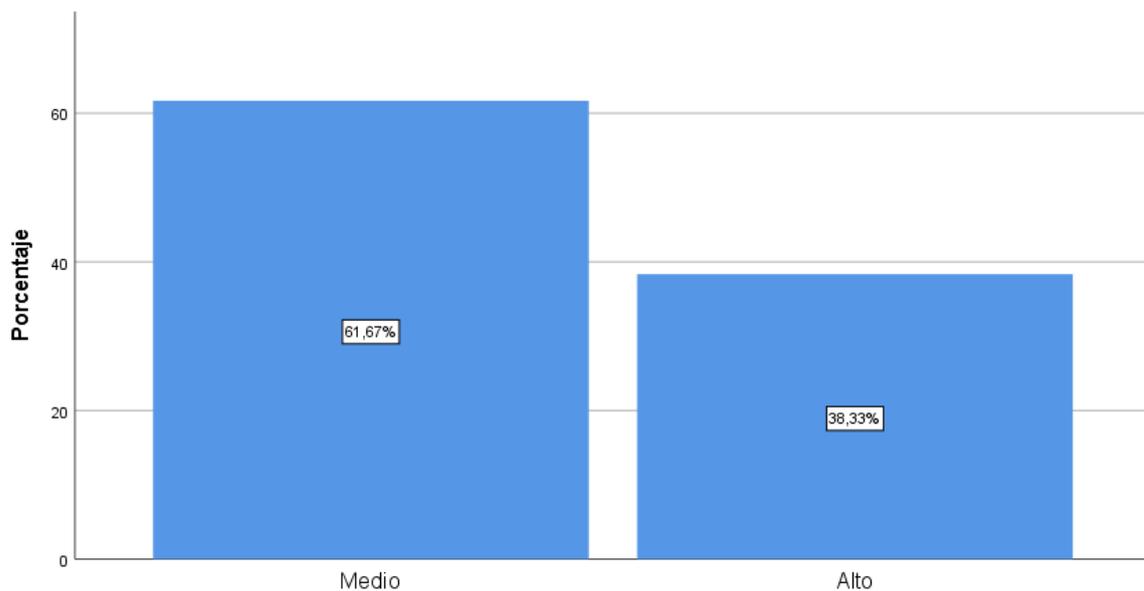


Gráfico de la dimensión: Sensibilidad

Descripción: De acuerdo con la presente gráfica, se observa que un 38.33% del total de pacientes encuestados estimaron que existe una alta sensibilidad por parte del centro odontológico privado de SJL, un 61.67% estimaron que dicha dimensión es media.

4.2 Análisis inferencial de los objetivos del estudio

El presente caso se hizo con el propósito de: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023. Tal resultado fue alcanzado aplicando la tabla cruzada. A continuación, se presenta el resultado obtenido mediante dicho método estadístico, en razón de los 60 encuestados:

Tabla 16

*Tabla cruzada Calidad de atención*Satisfacción global*

		Satisfacción global			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Calidad de atención	Bajo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	Medio	Recuento	2	22	12	36
	% del total	3,3%	36,7%	20,0%	60,0%	
	Alto	Recuento	2	16	4	22
	% del total	3,3%	26,7%	6,7%	36,7%	
Total		Recuento	6	38	16	60
		% del total	10,0%	63,3%	26,7%	100,0%

Fuente: Elaborado en SPSS_{v25}.

Interpretación: De acuerdo con la tabla cruzada, se observó que un 36.7% del total de pacientes encuestados afirmaron que existía una elevada relación entre la calidad de atención y la satisfacción global por parte del centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023, un 60% del dicho universo estimaron que la relación entre ambas variables es media un solo un 3.3% aseguraron que tal relación es baja. De manera que, se pudo confirmar que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

La investigación planteó como primer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión técnico científico y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023. Dicho resultado, fue alcanzado aplicando la tabla cruzada. A continuación, se presenta el resultado obtenido mediante dicho método estadístico, en razón de los 60 encuestados:

Tabla 17

*Tabla cruzada Dimensión técnico – científico*Satisfacción global*

		Satisfacción global				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Dimensión técnico – científico	Bajo	Recuento	6	0	0	6
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Medio	Recuento	0	38	0	38
		% del total	0,0%	63,3%	0,0%	63,3%
	Alto	Recuento	0	0	16	16
		% del total	0,0%	0,0%	26,7%	26,7%
Total		Recuento	6	38	16	60
		% del total	10,0%	63,3%	26,7%	100,0%

Fuente: Elaborado en SPSS_{v25}.

Interpretación: De acuerdo con la tabla cruzada, se observó que un 26.7% del total de pacientes encuestados afirmaron que existía una elevada relación entre la dimensión técnico científico y la satisfacción global por parte del centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023, un 63.3% del dicho universo estimaron que la relación entre ambas características es media un solo un 10% aseguraron que tal relación es baja. De eso modo, se pudo confirmar que existe una relación entre la dimensión técnico científico y la satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

Este estudio planteó como segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión humana y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023. Dicho resultado fue obtenido, aplicando la tabla cruzada. A continuación, se presenta el resultado obtenido mediante dicho método estadístico, en razón de los 60 encuestados:

Tabla 18

*Tabla cruzada Dimensión humana*Satisfacción global*

		Satisfacción global				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Dimensión humana	Bajo	Recuento	1	3	0	4
		% del total	1,7%	5,0%	0,0%	6,7%
	Medio	Recuento	3	17	11	31
		% del total	5,0%	28,3%	18,3%	51,7%
	Alto	Recuento	2	18	5	25
		% del total	3,3%	30,0%	8,3%	41,7%
Total		Recuento	6	38	16	60
		% del total	10,0%	63,3%	26,7%	100,0%

Fuente: Elaborado en SPSS_{v25}.

Interpretación: De acuerdo con la tabla cruzada, se observó que un 41.7% del total de pacientes encuestados afirmaron que existía una elevada relación entre la dimensión humana y la satisfacción global por parte del centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023, un 51.7% del dicho universo estimaron que la relación entre ambas características es media un solo un 6.7% aseguraron que tal relación es baja. Por lo tanto, se pudo confirmar que existe una relación entre la dimensión humana y la satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

El caso planteó como tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión entorno y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023. Dicho objetivo fue alcanzado aplicando la tabla cruzada. A continuación, se presenta el resultado obtenido mediante dicho método estadístico, en razón de los 60 encuestados:

Tabla 19

*Tabla cruzada Dimensión entorno*Satisfacción global*

		Satisfacción global				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Dimensión entorno	Bajo	Recuento	2	3	4	9
		% del total	3,3%	5,0%	6,7%	15,0%
	Medio	Recuento	3	18	1	22
		% del total	5,0%	30,0%	1,7%	36,7%
	Alto	Recuento	1	17	11	29
		% del total	1,7%	28,3%	18,3%	48,3%
Total		Recuento	6	38	16	60
		% del total	10,0%	63,3%	26,7%	100,0%

Fuente: Elaborado en SPSS_{v25}.

Interpretación: De acuerdo con la tabla cruzada, se observó que un 48.3% del total de pacientes encuestados afirmaron que existe una alta relación entre la dimensión entorno y la satisfacción global por parte del centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023, un 36.7% del dicho universo estimaron que la relación entre ambas características es media un solo un 15% aseguraron que tal relación es baja. De ese modo, se pudo confirmar que existe una relación entre la dimensión entorno y la satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

Análisis inferencial de las pruebas de hipótesis

Este estudio planteó como hipótesis principal: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción global del paciente atendido en el consultorio dental del Centro Odontológico Privado, San Juan de Lurigancho. Tal resultado, se obtuvo trabajando la prueba de normalidad. A continuación, se presenta el resultado obtenido mediante dicho método estadístico, en razón de los 60 encuestados:

Tabla 20

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,364	60	,000	,706	60	,000
Satisfacción global	,345	60	,000	,751	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En base a la presente tabla, se observó que el grado de libertad (gl) estuvo conformado por los 60 pacientes encuestados por parte de dicho centro odontológico privado de San Juan de Lurigancho. Se sabe que cuando el gl es mayor a 50 elementos, se trabaja con la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a. Asimismo, se observó que el grado de significancia (p) fue de 0,000. Se sabe que cuando el grado de significancia (p) es menor a 0,005; significa que existe una relación entre las características que se estudian. Por lo tanto, se pudo confirmar que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

Asimismo, para calcular el tamaño de dicha relación, se aplicó la baremación de Rho de Spearman, la cual presentó el siguiente resultado:

Tabla 21

Correlaciones

			Calidad de atención	Satisfacción global
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,623
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción global	Coefficiente de correlación	,623	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Fuente: Elaborado en SPSS_{v25}.

Interpretación: De acuerdo con la presente tabla, se pudo observar que existe una relación positiva moderada de 0,623 entre la calidad de atención y la satisfacción global por parte de los 60 pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023. Por la tanto, se confirmó que existía una relación entre la calidad de atención y la satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

El caso planteó como primera hipótesis específica: Existe relación entre la dimensión técnico científico y la satisfacción global del paciente atendido en el consultorio dental del Centro Odontológico Privado, San Juan de Lurigancho. Para alcanzar el resultado, se aplicó la prueba de normalidad. A continuación, se presenta el resultado obtenido mediante dicho método estadístico, en razón de los 60 encuestados:

Tabla 22

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión técnico – científico	,345	60	,000	,751	60	,000
Satisfacción global	,345	60	,000	,751	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: De acuerdo con la presente tabla, se observó que el grado de libertad (gl) estuvo conformado por los 60 pacientes encuestados por parte de dicho centro odontológico privado de San Juan de Lurigancho. Se sabe que cuando el gl es mayor a 50 elementos, se trabaja con la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a. Asimismo, se observó que el grado de significancia (p) fue de 0,000. Se sabe que cuando el grado de significancia (p) es menor a 0,005; significa que existe una relación entre las características que se estudian. Por lo tanto, se pudo confirmar que existe una relación entre la dimensión técnica científico y la satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

Asimismo, para calcular el tamaño de dicha relación, se aplicó la baremación de Rho de Spearman, la cual presentó el siguiente resultado:

Tabla 23

Correlaciones

		Dimensión técnico – Satisfacción global		
		científico	global	
Rho de Spearman	Dimensión técnico – científico	Coefficiente de correlación	1,000	,567**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción global	Coefficiente de correlación	,567**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación: De acuerdo con la presente tabla, se pudo observar que existe una relación positiva moderada de 0,567 entre la dimensión técnico científico y la satisfacción global por parte de los 60 pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023. Por la tanto, se confirmó que existía una relación entre la dimensión técnico científico y la satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

Este estudio planteó como segunda hipótesis específica: Existe relación entre la dimensión humana y la satisfacción global del paciente atendido en el consultorio dental del Centro Odontológico Privado, San Juan de Lurigancho. Para alcanzar el resultado, se aplicó la prueba de normalidad. A continuación, se presenta el resultado obtenido mediante dicho método estadístico, en razón de los 60 encuestados:

Tabla 24

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión humana	,302	60	,000	,749	60	,000
Satisfacción global	,345	60	,000	,751	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: De acuerdo con la presente tabla, se observó que el grado de libertad (gl) estuvo conformado por los 60 pacientes encuestados por parte de dicho centro odontológico privado de San Juan de Lurigancho. Se sabe que cuando el gl es mayor a 50 elementos, se trabaja con la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a. Asimismo, se observó que el grado de significancia (p) fue de 0,000. Se sabe que cuando el grado de significancia (p) es menor a 0,005; significa que existe una relación entre las características que se estudian. Por lo tanto, se pudo confirmar que existe una relación entre la dimensión humana y la satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

Asimismo, para calcular el tamaño de dicha relación, se aplicó la baremación de Rho de Spearman, la cual presentó el siguiente resultado:

Tabla 25

Correlaciones

			Dimensión humana	Satisfacción global
Rho de Spearman	Dimensión humana	Coeficiente de correlación	1,000	,716
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción global	Coeficiente de correlación	,716	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Fuente: Elaborado en SPSS_{v25}.

Interpretación: De acuerdo con la presente tabla, se pudo observar que existe una relación positiva alta de 0,716 entre la dimensión humana y la satisfacción global por parte de los 60 pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023. Por la tanto, se confirmó que existía una relación entre la dimensión humana y la satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

Este estudio planteó como tercera hipótesis específica: Existe relación entre la dimensión entorno y la satisfacción global del paciente atendido en el consultorio dental del Centro Odontológico Privado, San Juan de Lurigancho. Para alcanzar el resultado, se aplicó la prueba de normalidad. A continuación, se presenta el resultado obtenido mediante dicho método estadístico, en razón de los 60 encuestados:

Tabla 26

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión entorno	,303	60	,000	,765	60	,000
Satisfacción global	,345	60	,000	,751	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: De acuerdo con la presente tabla, se observó que el grado de libertad (gl) estuvo conformado por los 60 pacientes encuestados por parte de dicho centro odontológico privado de San Juan de Lurigancho. Se sabe que cuando el gl es mayor a 50 elementos, se trabaja con la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a. Asimismo, se observó que el grado de significancia (p) fue de 0,000. Se sabe que cuando el grado de significancia (p) es menor a 0,005; significa que existe una relación entre las características que se estudian. Por lo tanto, se pudo confirmar que existe una relación entre la dimensión entorno y la satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

Asimismo, para calcular el tamaño de dicha relación, se aplicó la baremación de Rho de Spearman, la cual presentó el siguiente resultado:

Tabla 27

Correlaciones

			Dimensión entorno	Satisfacción global
Rho de Spearman	Dimensión entorno	Coeficiente de correlación	1,000	,216
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción global	Coeficiente de correlación	,216	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Fuente: Elaborado en SPSS_{v25}.

Interpretación: De acuerdo con la presente tabla, se pudo observar que existe una relación positiva alta de 0,216 entre la dimensión entorno y la satisfacción global por parte de los 60 pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023. Por la tanto, se confirmó que existía una relación entre la dimensión entorno y la satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

4.3 Discusión de resultados

Con cada resultado alcanzado en este estudio, se pasó a contrastar cada dato con los estudios nacionales y extranjeros que sirvieron de bases que ayudaron a justificar la relevancia que tenía la medición de las variables calculadas en este caso.

De acuerdo a la hipótesis general se encontró que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción global del paciente atendido. Dicho dato se alcanzó mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, en el cual se pudo observar que existía una relación positiva moderada de 0,623 entre la calidad de atención y la satisfacción global por parte de las 60 personas atendidas. Dicho resultado se diferencia con Fabián-Sánchez, *et al.* (2022) porque en su caso, las variables presentaron un tamaño de relación superior al alcanzado a través del mismo método estadístico, en donde se observó que ambas características presentaban una relación positiva baja de 0,358 por parte de los 150 pacientes que se atendían en un grupo de clínicas privadas. Sin embargo, el estudio presentó cierta semejanza con el resultado alcanzado por Cacho (2020) puesto que la autora obtuvo mediante dicho método estadístico una correlación positiva moderada de 0,610 entre las dos variables estudiadas en este contexto, debido a que, un considerable grupo de pacientes, estimó que la clínica Dental Art'C- de Lambayeque, ofrecía una calidad de atención tan buena que lo recomendarían a otras personas con malestares semejantes a los que dicha población presentaba hasta antes de atenderse en dicha entidad. Dicho dato, coincidió con Mendoza y Placencia (2020) quién en su contexto obtuvo que, las personas que se trataban en un hospital de nivel II estimaron que la calidad de atención tenía una moderada relación con la satisfacción global, porque dicho universo aseguró que los profesionales que los atendían destacaban su calidad por medio de la atención médica y el respeto que reflejaban en el trato al paciente, lo cual generaba una alta satisfacción global en dichas personas. Esto mismo condición con Contreras (2019), quién estimó que las clínicas dentales de una universidad peruana presentó una relación regular entre la calidad de atención y la satisfacción global, la cual se pudo observar y alcanzar mediante las técnicas de recolección de datos gracias a dichas personas aseguraron que la satisfacción era buena, pues la comprensión y la paciencia, fueron aquellas dimensiones que destacaron la calidad de atención de

los profesionales que atendían en la clínica dental de la casa de estudios peruana. Partiendo de la discusión realizada en base a las variables calculadas en esta investigación, se pudo comprender que la satisfacción global del paciente es aquella calificación que da el usuario a los profesionales de la salud bucal y esta dependerá mucho de la calidad de atención que cada médico refleje como el caso presentado en esta investigación, en donde las dimensiones que más destacaron en la satisfacción global fueron la seguridad, la sensibilidad, empatía, aspectos tangibles y la fiabilidad.

Desde el ámbito internacional, los resultados alcanzados en el estudio presentaron similitud con el presentado por Lin & Yin (2022) quienes alcanzaron una relación positiva alta entre la calidad de atención y la satisfacción global, debido a que dichos pacientes

atendidos en ciertas clínicas dentales de Wuhan, consideraron positiva la calidad, porque la población destacaba mucho la lealtad y el trato humanizado que los especialistas en el sector salud brindaban a cada paciente. Esto mismo, tuvo semejanza con Umoke, *et al.* (2020) quienes en su investigación observaron que la calidad de atención en los pacientes del hospital general de Nigeria presentó una relación positiva moderada con la satisfacción global, porque según los datos alcanzados se supo que la dimensión que más destacó en ese contexto fue la empatía que los profesionales de la salud brindaban a cada paciente.

A nivel del primer objetivo específico se planteó lo siguiente: Existe relación entre la dimensión técnico científico y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023. En base a ello, se pudo observar que existía una relación positiva moderada de 0,567 entre la dimensión técnico científico y la satisfacción global por parte de los 60 pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023. Esto mismo tuvo similitud con Lin & Yin (2022) quienes alcanzaron una relación positiva alta entre dicha dimensión y la satisfacción global, debido a que dichas personas atendidas en ciertas clínicas dentales de Wuhan, consideraron positiva la calidad, porque la población destacaba mucho la efectividad, seguridad, integralidad y equipamiento que los especialistas en el sector salud brindaban a cada paciente.

A nivel del segundo objetivo específico se planteó lo siguiente: Existe relación entre

la dimensión humana y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023. En base a ello, se pudo observar que existía una relación positiva moderada de 0,567 entre la dimensión técnico científico y la satisfacción global por parte de los 60 pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023. Esto mismo tuvo concordancia con Lin & Yin (2022) quienes alcanzaron una relación positiva alta entre dicha dimensión y la satisfacción global, debido a que dichos pacientes atendidos en ciertas clínicas dentales de Wuhan, consideraron positiva la calidad, porque la población destacaba mucho la presentación desde el saludo, la despedida, la orientación, el trato y la competitividad que los especialistas en el sector salud brindaban a cada paciente.

A nivel del tercer objetivo específico se planteó lo siguiente: Existe relación entre la dimensión entorno y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023. En base a ello, se pudo observar que existía una relación positiva alta de 0,216 entre la dimensión entorno y la satisfacción global por parte de los 60 pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023. Esto mismo tuvo semejanza con Lin & Yin (2022) quienes alcanzaron una relación positiva alta entre dicha dimensión y la satisfacción global, debido a que dichos pacientes atendidos en ciertas clínicas dentales de Wuhan, consideraron positiva la calidad, porque la población destacaba mucho el orden y confianza que los especialistas en el sector salud reflejaban en cada paciente.

Esto mismo se asemejó con Al Saffan, *et al.* (2019) quienes obtuvieron que ambas variables presentaron una cierta relación por parte de los pacientes de las clínicas de Riyadh Elm, puesto que los aspectos tangibles fue lo que destacó, y brindó seguridad en los pacientes atendidos en dicho centro de salud. Partiendo de la discusión realizada con los estudios a nivel extranjero, se puede entender que la calidad de atención que todo centro de salud debe demostrar, no solo es observado en los conocimientos y trato que los profesionales brindan a los pacientes, sino también se destacan las herramientas que dichos especialistas emplean para dar el servicio, el cual genera una satisfacción global al paciente, en la cual, la población determina que tan conformes se sienten con la atención recibida.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

- 1.** Con respecto a la calidad de atención, se concluyó que, en ciertas clínicas odontológicas privadas, se evidencian que existe una relación positiva moderada con la satisfacción global, como en el caso estudiado en esta investigación, porque los pacientes aseguraron que existe una moderada atención de parte de los profesionales.
- 2.** Con respecto a la dimensión técnico- científico, se concluyó que, en ciertas clínicas odontológicas privadas de nuestra sociedad actual, se encontró una relación positiva moderada con la satisfacción global, como en el caso estudiado en esta investigación, porque los pacientes aseguraron que existe una moderada atención en base a la efectividad, seguridad, integralidad y equipamiento de parte de los profesionales de este sector.
- 3.** Con respecto a la dimensión humana, se concluyó que, en ciertas clínicas odontológicas privadas de nuestra sociedad actual, se obtuvo una relación positiva alta con la satisfacción global, como en el caso estudiado en esta investigación, porque los pacientes aseguraron que existe una alta atención en base al trato que se brinda desde el saludo, despedida la orientación, el trato y la competitividad que se le muestra a cada paciente.
- 4.** Con respecto a la dimensión entorno, se concluyó que, en ciertas clínicas odontológicas privadas de nuestra sociedad actual, se pudo observar que presenta una relación positiva baja con la satisfacción global, como en el caso estudiado en esta investigación, porque algunos pacientes determinaron que existe una baja atención por parte de algunos especialistas de dicho sector salud en cuanto al orden y confianza que reflejan.

5.2 Recomendaciones

- 1.** Con respecto a la calidad de atención, se recomienda a los profesionales de dichas clínicas odontológicas del sector privado, a que se mantengan actualizados en el manejo de las herramientas tecnológicas que hoy en día se utilizan, de modo que los pacientes puedan experimentar un mayor tamaño de relación con la satisfacción global por parte de la confianza y competencia que ofrece el equipamiento de los profesionales del campo de la salud bucal.
- 2.** Con respecto a la dimensión técnico científico, se recomienda a los profesionales de dichas clínicas odontológicas del sector privado, a que se siempre reflejen sus conocimientos, explicando lo que van a hacer y cómo ejecutarán sus con cada paciente, de modo que estos puedan experimentar un mayor tamaño con la satisfacción global en base a la integralidad, efectividad y seguridad.
- 3.** Con respecto a la dimensión humana, se recomienda a los profesionales de dichas clínicas odontológicas del sector privado, a que mantengan sus normas y principios como cortesía con el paciente, el cual los pacientes observan desde el saludo hasta la despedida, de modo que estos sigan experimentando ese buen tamaño de relación con la satisfacción global en base al saludo, despedida, trato y competencia.
- 4.** Con respecto a la dimensión entorno, se recomienda a solo ciertos profesionales de dichas clínicas odontológicas del sector privado, a que se preocupen un poco más en crear un mejor sistema de organización en cuanto al control de los turnos de atención y a no descuidar la limpieza que debe reflejarse en su presentación personal, ambiente del consultorio y equipos de trabajo, porque de esa manera, los pacientes podrán experimentar una mejor relación con la satisfacción global en base a la confianza que se les debe dar.

REFERENCIAS

- Albarracín, A., Rodríguez, L. & Rodríguez, K. (2021). Servicios odontológicos móviles. Una revisión temática. https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/5937/Albarracin_Valderrama_Astrid_Eliana_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Al Saffan, A., Babsail, R., Al Shilawy, Y., Alsoqair, Y., Murshid, L., Alshehri, R., & Al Marshad, L. (2019). Patient's satisfaction with dental clinics and treatment at Riyadh Elm University. *Saudi Journal of Oral Sciences*, 6(2), 72-72. <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA597422516&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=16586816&p=AONE&sw=w&userGroupName=anon%7E587b13d&aty=open-web-entry>
- Arteta-Poveda, L. & Palacio-Salgar, K. (2020). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*, 20, 629-636. <https://www.scielo.org/article/rsap/2018.v20n5/629-636/>
- Akbar, F., & Pasiga, B. (2017, August). Patient satisfaction level with health care quality at Dental Hospital of Hasanuddin University. In *8th International Conference of Asian Association of Indigenous and Cultural Psychology (ICAAIP 2017)* (pp. 253-258). Atlantis Press. DOI: [10.2991/icaaip-17.2018.59](https://doi.org/10.2991/icaaip-17.2018.59)
- Cacho, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental ART´C.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51657/Cacho_SCI-SD.pdf?sequence=10&isAllowed=y
- Cancino, J., Fonseca, D., & Parada, F. (2023). Manejo odontológico del paciente en tratamiento de anticoagulante oral sometido a cirugía oral: una revisión narrativa [Versión Original en Español]. *O.V.*, 2(39), 56–75. <https://doi.org/10.59334/ROV.v2i39.552>
- Castelo-Rivas, W., Cueva-Toaquiza, J., & Castelo-Rivas, Á. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber?. *Polo del Conocimiento*, 7(6), 176-198.
- Chivato y Piña (2019). *La relación médico-paciente. Claves para un encuentro humanizado.* Madrid: Editorial Dykinson, S.L. https://www.google.com.pe/books/edition/La_relaci%C3%B3n_m%C3%A9dico_paciente_Claves_par/u9OfDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

- Contreras, E. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del servicio percibida por el usuario externo de las clínicas integrales odontológicas de la Universidad Peruana Los Andes - Huancayo* 2017. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1120/T037_20108385_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 288-295. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/288-295/es/>
- Fabián-Sánchez, Andrea Carolina, Podestá-Gavilano, Luis Enrique y Ruiz-Arias, Raúl Alberto. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22 (1), e1589. Publicación electrónica 03 de marzo de 2022. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Faris, B. (2023). The use of facial fillers in clinical practice: the level of patient satisfaction and an overview of common clinical complications. *Actas Dermo-Sifiliográficas*. <https://doi.org/10.1016/j.ad.2023.10.008>
- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alvarez, V., Pérez, M. G., & Bustamante, S. (2007). La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Revista de Calidad Asistencial*, 22(3), 133-140. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
- Galindo, F., & Cejas, M. (2023). Metodologías de la investigación social para la transformación [Reseña]. *Revista Mediterránea de Comunicación: Mediterranean Journal of Communication*, 14(1), 339-341. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8733531>
- Graham, K. D., Steel, A., & Wardle, J. (2021). Embracing the complexity of primary health care: system-based tools and strategies for researching the case management process. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 2817-2826. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2022.876266/full>
- Gopee, N., & Galloway, J. (2017). *Leadership and management in healthcare*. Sage.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=GRqjDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=P1&dq=Leadership+and+management+in+healthcare.+&ots=R5VuwaAID5&sig=alZgLe5ckc42zhUs341lIXLs75M#v=onepage&q=Leadership%20and%20management%20in%20healthcare.&f=false>

- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Gutiérrez Berríos, Z. D., Lorenzo Gómez, M. L., & Berríos Rivas, A. T. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Conecta Libertad ISSN 2661-6904*, 3(1), 1–11. Recuperado a partir de <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>
- Hardjono, T., & Van Kemenade, E. (2020). The emergence paradigm in quality management. *A way Towards Radical Innovation, Cham: Springer*. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-58096-4>
- Hernández González, I. V., Martínez Castillo, M., Gutiérrez Reyes, G., & Hoz Rodríguez, L. A. (2023). Atención odontológica en pacientes con cirrosis hepática, una praxis que necesita ser considerada. *HOLOPRAXIS. Revista De Ciencia, Tecnología E Innovación*, 7(2), 1–28. <https://doi.org/10.61154/holopraxis.v7i2.3309>
- Hortua Galvis, K. V., & Castro Ramírez, L. S. (2023). Satisfacción de las personas con alteraciones de la salud mental con respecto al cuidado brindado por el personal de salud. Una revisión de la literatura. <https://repository.ucc.edu.co/items/26595b66-1ded-487f-93ef-c24b4344970a>
- Huaman, F. M. E. (2023). Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 23. <https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2023/04/ArticuloCS23l.pdf>
- Lin, W., & Yin, W. (2022). Impacts of service quality, brand image, and perceived value on outpatient's loyalty to China's private dental clinics with service satisfaction as a mediator. *PloS one*, 17(6), e0269233. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0269233>
- Loja Paredes, E. A. (2022). Atención de enfermería en el primer nivel dentro del

contexto covid-19. Una revisión Sistemática.
<https://dspace.ucacue.edu.ec/items/7cb93f21-22d8-44a8-97e5-5d85527d6c01>

López, J. V. G. (2020). *COMT004PO-Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning, SL.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=VGzoDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=lopez+teor%C3%ADa+de+la+calidad+de+atenci%C3%B3n&ots=OQFeEO67kJ&sig=EvZ6pZsMiwaLn-N19AoytTqsOIA#v=onepage&q&f=false>

López Fernández, Raúl, Avello Martínez, Raidell, Palmero Urquiza, Diana Elisa, Sánchez Gálvez, Samuel, & Quintana Álvarez, Moisés. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(Supl. 1), e390. Epub 01 de diciembre de 2019. Recuperado en 18 de noviembre de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572019000500011&lng=es&tlng=es.

López-Alegría, F., & Fraile, C. (2023). Metodologías didácticas activas frente a paradigma tradicional. Una revisión sistemática. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 26(1), 5-12.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2014-98322023000100002&script=sci_arttext&tlng=en

Macías, Arianne Medina, Martínez-Rodríguez, Marta, Avila-Vidal, Adalberto, González-Borrego, Yaily Fabia, & Hernández-Díaz, Midalys. (2021). Construcción y validación de contenido de cuestionarios de teletrabajo y trabajo a distancia. *Psicología para América Latina*, (35), 89-104. Recuperado en 18 de noviembre de 2023, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2021000100008&lng=pt&tlng=es.

Massoud, M. R., Barry, D., Murphy, A., Albrecht, Y., Sax, S., & Parchman, M. (2016). How do we learn about improving health care: a call for a new epistemological paradigm. *International Journal for Quality in Health Care*, 28(3), 420-424.
<https://academic.oup.com/intqhc/article/28/3/420/1750542?login=false>

Marković, R., Radulović, O., Ignjatović, A., Stojanović, M., & Višnjić, A. (2022).

Quality of healthcare in the Republic of Serbia: The concept we still strive for. *Glasnik javnog zdravlja*, 96(1), 71-77.

<https://scindeks.ceon.rs/article.aspx?artid=2812-75522201071M>

Mendoza, Nora B, & Placencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 19-26. <https://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>

Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Espacios*, 42(02), 117-124. <https://revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>

Malegarie, J., & Fernández, P. E. (2019). Técnicas y tecnologías: encuestas vía web, desafíos metodológicos en el diseño, campo y análisis. *Mesa Metodología de la investigación sociológica y epistemología. XIII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina*. <https://cdsa.aacademica.org/000-023/12.pdf>

Mira, J. J., Vitaller, J., Aranaz-Andrés, J. M., Herrero, J. F., & Buil, J. A. (1992). La satisfacción del paciente: concepto y aspectos metodológicos. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud_4_1_06.pdf

Moorhead, S., Swanson, E., Johnson, M., & Maas, M. L. (Eds.). (2018). *Clasificación de resultados de enfermería (NOC): medición de resultados en salud*. Elsevier. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4RI9DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=31.%09Moorhead,+Sue,+et+al.,+eds.+Clasificaci%C3%B3n+de+resultados+de+enfermer%C3%ADa+\(NOC\):+medici%C3%B3n+de+resultados+en+salud.+&ots=ZDU28dqwzh&sig=AoIn4EDorgGYPANqdto7EYLTIRI#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4RI9DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=31.%09Moorhead,+Sue,+et+al.,+eds.+Clasificaci%C3%B3n+de+resultados+de+enfermer%C3%ADa+(NOC):+medici%C3%B3n+de+resultados+en+salud.+&ots=ZDU28dqwzh&sig=AoIn4EDorgGYPANqdto7EYLTIRI#v=onepage&q&f=false)

Odeh, A., Keshta, I., & Al-Haija, Q. A. (2022). Analysis of Blockchain in the Healthcare Sector: Application and Issues. *Symmetry*, 14(9), 1760. <https://www.mdpi.com/2073-8994/14/9/1760>

Organización Mundial de la Salud (2021). Normas para mejorar la calidad de la atención a los recién nacidos enfermos o de pequeño tamaño en los

establecimientos de salud.
https://www.google.com.pe/books/edition/Normas_para_mejorar_la_calidad_de_la_ate/HMRqEAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=calidad+de+atenci%C3%B3n&printsec=frontcover

- Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, C. A. (2019). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista De La Sociedad Peruana De Medicina Interna*, 31(4), 137-142. <https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5>
- Salazar, J. & La Riva, M. (2023). Revisión de la literatura: cuidados de enfermería en pacientes oncológicos. *i encuentro internacional de grupos de investigación científica*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106758/LB_Su_yo_VJA-Meneses_LRME-Fern%C3%A1ndez_BVH-Grijalva_SRV.pdf?sequence=1#page=66
- Seelbach, C. & Brannan, G. (2023). Quality management. In *StatPearls [Internet]*. StatPearls Publishing. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK557505/>
- Swanwick, T., & Vaux, E. (Eds.). (2020). *ABC of quality improvement in healthcare*. John Wiley & Sons. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK557505/>
- Tangarife-Castaño, V. J., & Montoya-Delgado, A. M. (2023). Mandatory Quality Assurance System in Health: application to the clinical laboratory. *Medicina & Laboratorio*, 27(2), 157-173. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medlab/myl-2023/myl232g.pdf>
- Tristán-Martínez, P., Doubova, S., & Saucedo-Valenzuela, A. (2022). Calidad de atención en pacientes con cáncer de próstata atendidos en México. *Revista Médica del IMSS*, 60(3). <https://siid.insp.mx/documents/curriculum/articles/indicators/yqxyq7Fo6fjVr0Zu7rNK64gjHgX8y0aE997K5wp.pdf>
- Umoke, M., Umoke, P., Nwimo, I., Nwalieji, C., Onwe, R., Emmanuel, N., & Samson, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE open medicine*, 8, 2050312120945129. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2050312120945129>

Anexos

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Escala	Tipo	Valor
Calidad de atención	Es la atención adecuada, en el momento adecuado, de manera coordinada, respondiendo a las necesidades y preferencias de los pacientes del servicio, al mismo tiempo que se minimizan los daños y el desperdicio de recursos. Esta en última instancia apunta a aumentar la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados.	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico científico. - Humana. - Entorno. 	Efectividad. Seguridad. Integralidad. Equipamiento. Saludo. Despedida. Orientación. Trato. Competencia. Comunidad Limpieza Orden. Confianza.	Ordinal	Cualitativa	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

<p>Variable Dependiente</p> <p>Satisfacción global</p>	<p>- Es el grado de acuerdo entre lo que un paciente espera recibir de la experiencia de la atención sanitaria y la percepción del nivel de atención que realmente recibe.⁸²</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía. - Aspectos tangibles. - Fiabilidad. - Seguridad. - Sensibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perspectiva. ▪ Conveniencia. ▪ Influencia. 	<p>Ordinal</p>	<p>Cualitativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre (5) - Casi siempre (4) - A veces (3) - Casi nunca (2) - Nunca (1)
---	---	---	--	----------------	--------------------	---

Anexo 02: Matriz de consistencia teórica

Anexo 02: Matriz de consistencia teórica				
Título de la investigación	Calidad de atención y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan de Lurigancho – Lima, 2023			
Autor	Luna Huanca, Ignacio			
Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Instrumento
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Enfoque de investigación	Cuestionario de preguntas
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023?	Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.	Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción global del paciente atendido en el consultorio dental del Centro Odontológico Privado, San Juan de Lurigancho.	Cuantitativo	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Nivel de investigación	
¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico científico y satisfacción global en	Determinar la relación entre la dimensión técnico científico y satisfacción global en	Existe relación entre la dimensión técnico científico y la satisfacción global del	Descriptivo correlacional	

pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023?	pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.	paciente atendido en el consultorio dental del Centro Odontológico Privado, San Juan de Lurigancho.		
			Tipo de investigación	Escala de medición
¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023?	Determinar la relación entre la dimensión humana y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.	Existe relación entre la dimensión humana y la satisfacción global del paciente atendido en el consultorio dental del Centro Odontológico Privado, San Juan de Lurigancho.	Básica	Ordinal
			Diseño de investigación	
¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado,	Determinar la relación entre la dimensión entorno y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado,	Existe relación entre la dimensión entorno y la satisfacción global del paciente atendido en el consultorio dental del Centro	No experimental	

San Juan De Lurigancho – Lima, 2023?	San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.	Odontológico Privado, San Juan de Lurigancho.		
---	---	--	--	--

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

A. Cuestionario de Calidad de atención

Dimensión Técnico – Científico		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1.	Se siente conforme por la atención recibida en el consultorio dental.					
2.	El consultorio dental cuenta con los insumos necesarios para satisfacer la demanda de los pacientes.					
3.	El odontólogo que lo atendió se encuentra preparado ante la aparición de un evento adverso en el tratamiento.					
4.	En el consultorio dental recibió una atención adecuada, oportuna, con respeto, calidad y calidez.					
5.	Considera usted que el consultorio dental cuenta con equipamiento tecnológico necesario.					
Dimensión Humana		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
6.	El personal del consultorio dental saluda al paciente antes de brindarle atención.					
7.	El personal del consultorio dental se despide del paciente luego de haberlo atendido.					
8.	El personal del consultorio dental cuando se dirige al paciente le llama por su nombre.					
9.	El personal del consultorio dental le brinda las indicaciones necesarias al paciente.					
10.	El odontólogo tratante explica al paciente en que consiste el procedimiento que le realizará.					
11.	El personal del consultorio dental brinda un trato cordial al paciente.					
12.	El personal del consultorio dental tiene la capacidad para comprender al paciente.					

13.	El personal del consultorio dental tiene interés por prestarle la debida atención a los pacientes tal como se espera.					
14.	El personal del consultorio dental sabe escuchar a los pacientes.					
15.	El personal del consultorio dental realiza sus tareas de la mejor manera, demostrando ser competente.					
16.	El personal del consultorio dental aplica sus valores éticos durante la atención de los pacientes.					
Dimensión entorno		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
17.	El personal del consultorio dental se preocupa por ofrecer un ambiente cómodo al paciente.					
18.	El personal del consultorio dental se preocupa por un adecuado ambiente para la atención a los pacientes.					
19.	El consultorio dental es agradable y limpio.					
20.	Los ambientes físicos del consultorio dental se encuentran ordenados.					
21.	El personal del consultorio dental cuida la intimidad del paciente durante el tratamiento.					
22.	Los pacientes confían en la capacidad profesionalidad del personal que labora en el consultorio dental.					

B. Cuestionario de Satisfacción global

Considerar las siguientes alternativas al marcar su respuesta:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

1. Estima que la atención dental brindada por el odontólogo cumple con lo que usted esperaba.

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Casi nunca ()
- Nunca ()

2. Estima usted que sí tendría que volver a repetir otra atención dental, lo haría es este mismo consultorio.

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Casi nunca ()
- Nunca ()

3. Estima usted que las expectativas que tenía se cumplieron con la atención recibida por todo el personal que labora en el consultorio dental.

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Casi nunca ()
- Nunca ()

4. Estima usted que se encuentra conforme con el tratamiento realizado en el consultorio dental.

- Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Casi nunca ()

Nunca ()

5. Estima usted que el grado de confianza que le brindó el odontólogo es buena, en el tratamiento que le realizó.

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Casi nunca ()

Nunca ()

6. Estima usted que recomendaría a sus familiares y otras personas este consultorio dental por encontrarse satisfecho.

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Casi nunca ()

Nunca ()

Gracias por su colaboración

Anexo 04: Tabla de evaluación de expertos (1)

Lima, 26 de octubre de 2023

Lic. Castañeda Espinoza, Doris Cecilia

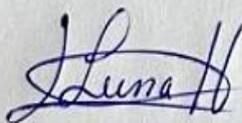
Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del instrumento correspondiente: **Cuestionario del Calidad de atención y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.**

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal del cuestionario y los formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio de los contenidos para los diversos ítems del cuestionario.

Agradezco su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá utilizar un instrumento con garantía de validez para medir el tamaño de relación que puede existir entre la calidad de atención y satisfacción global en base a los pacientes que se atienden en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo.

Muy atentamente.



Firma

DNI: 06264849

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

- El presente instrumento tiene como finalidad recolectar datos precisos con el propósito de determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cuantitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

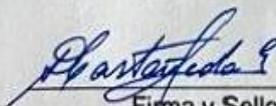
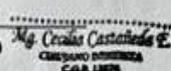
Juez N°: _____

Fecha actual: 26- octubre 2023 .

Nombres y apellidos de Juez: Doris Cecilia Castañeda Espinosa .

Institución donde labora: Docente UIGV.

Años de experiencia profesional o científica: 23 años.


Firma y Sello 

DNI: 08194644

Anexo 05: Tabla de evaluación de expertos (2)

Lima, 25 de octubre de 2023

Mg. Molina Molero, Dante Raúl.

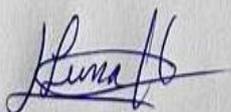
Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del instrumento correspondiente: **Cuestionario del Calidad de atención y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.**

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal del cuestionario y los formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio de los contenidos para los diversos ítems del cuestionario.

Agradezco su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá utilizar un instrumento con garantía de validez para medir el tamaño de relación que puede existir entre la calidad de atención y satisfacción global en base a los pacientes que se atienden en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo.

Muy atentamente.



Firma

DNI: 06264849

- El presente instrumento tiene como finalidad recolectar datos precisos con el propósito de determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cuantitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

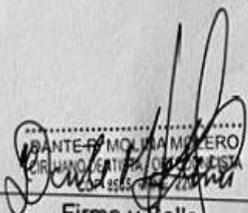
Juez N°: _____

Fecha actual: 25/10/23

Nombres y apellidos de Juez: DANTE RAÚL MOLINA MOLEDO

Institución donde labora: UIRV

Años de experiencia profesional o científica: 15 AÑOS


.....
DANTE RAÚL MOLINA MOLEDO
ODONTÓLOGO
Firma y Bello

DNI: 21414326

Anexo 06: Tabla de evaluación de expertos (3)

Lima, 26 de octubre de 2023

Lic. Anzardo Lopez, Arturo.

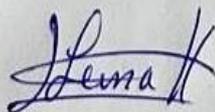
Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del instrumento correspondiente: **Cuestionario del Calidad de atención y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.**

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal del cuestionario y los formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio de los contenidos para los diversos ítems del cuestionario.

Agradezco su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá utilizar un instrumento con garantía de validez para medir el tamaño de relación que puede existir entre la calidad de atención y satisfacción global en base a los pacientes que se atienden en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo.

Muy atentamente.



Firma

DNI: 06264849

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

- El presente instrumento tiene como finalidad recolectar datos precisos con el propósito de determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción global en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, San Juan De Lurigancho – Lima, 2023.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cuantitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

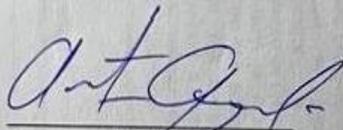
Juez N°: _____

Fecha actual: 26/10/23

Nombres y apellidos de Juez: Dr Arturo Anzardo Lopez

Institución donde labora: UIGU

Años de experiencia profesional o científica: 20 años



Firma y Sello

DNI: 10135270

Dr. ARTURO ANZARDO
Odontólogo Dentista
C.O.P. 6348

Anexo 07: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) paciente:

Soy el Bachiller Ignacio LUNA de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, responsable del trabajo de investigación titulado: "Calidad de atención y satisfacción global en pacientes atendidos del Centro Odontológico la Luz, San Juan de Lurigancho". La presente es para invitarle a participar en el estudio el cual tiene como objetivo, determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción global del paciente atendido en el Centro Odontológico la Luz, San Juan de Lurigancho

Para poder participar del estudio, se le realizará algunas preguntas relacionadas al tema. La información que Ud., brinde al estudio será de uso exclusivo del investigador y se mantendrá su debida confidencialidad.

Su participación es voluntaria y puede retirarse del estudio en cualquier etapa sin que este afecte de alguna manera. Por participar del estudio Ud., no recibirá ningún beneficio, salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación. Si tuviese alguna duda con respecto al estudio puede comunicarse a los siguientes teléfonos

Yo Guillermo Ruiz Sandoz dejo constancia que se me ha explicado en que consiste el estudio titulado "Calidad de atención y satisfacción global en pacientes atendidos en el Centro Odontológico la Luz, San Juan de Lurigancho realizada por el Bachiller Ignacio LUNA HUANCA.

He tenido tiempo y la oportunidad de realizar las preguntas con relación al tema, las cuales fueron respondidas de forma clara. Sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejarán confidencialmente y en cualquier momento puedo retirarme del estudio.

Por todo lo anterior doy mi consentimiento voluntario para participar en el presente estudio.

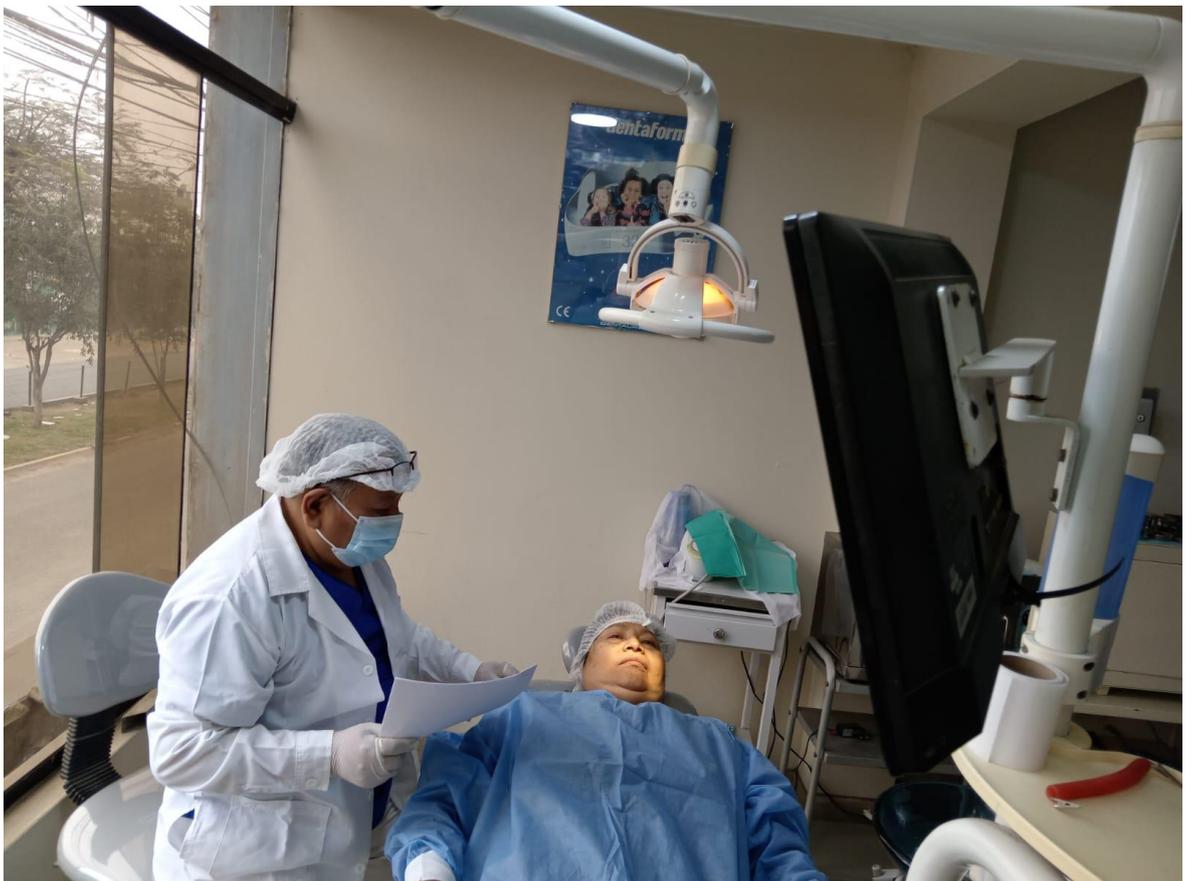
Guillermo Ruiz Sandoz
Nombre y apellido del participante
Fecha: 2/11/23

Guillermo Ruiz Sandoz
Firma del participante
DNI N° 4.490.936

Anexo 08: Fotografías encuestando a la población









Anexo 09: Procesamiento de datos en SPSS

SPSS Ignacio Luna.sav (ConjuntoDatos1) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	Tabla 01: Se si...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	Tabla 02: El cu...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	Tabla 03: El od...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	Tabla 04: En el ...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	Tabla 05: Consi...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	Tabla 06: El per...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	Tabla 07: El per...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	Tabla 08: El per...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	Tabla 09: El per...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	Tabla 10: El od...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	Tabla 11: El per...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	Tabla 12: El per...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	Tabla 13: El per...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	Tabla 14: El per...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	Tabla 15: El per...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	Tabla 16: El per...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	Tabla 17: El per...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	Tabla 18: El per...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	8	0	Tabla 19: El co...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	8	0	Tabla 20: Los a...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númérico	8	0	Tabla 21: El per...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númérico	8	0	Tabla 22: Los p...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Númérico	8	0	Tabla 23: Estim...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Númérico	8	0	Tabla 24: Estim...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Númérico	8	0	Tabla 25: Estim...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Númérico	8	0	Tabla 26: Estim...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Númérico	8	0	Tabla 27: Estim...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Númérico	8	0	Tabla 28: Estim...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	D1	Númérico	8	0	Dimensión técn...	(1, Nunca)...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

19°C Mayorm. nubl... 340 a. m. 2/12/2023

SPSS Ignacio Luna.sav (ConjuntoDatos1) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3
5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
8	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5	3
9	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
10	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
11	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
12	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4
13	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5
14	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
15	4	4	3	5	3	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5	3	3
16	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
17	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
19	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
20	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
21	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
22	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
23	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
24	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
25	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
26	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
27	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

19°C Mayorm. nubl... 341 a. m. 2/12/2023

Anexo 10: Reporte de turnitin