

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2025,
Volumen 9, Número 1.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1

LA CALIDAD ASISTENCIAL Y LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES ODONTOLÓGICOS

**THE QUALITY OF DENTAL CARE AND PATIENT
SATISFACTION IN A PUBLIC HEALTH CARE CENTRE**

Br. Edwin Fernandez Huaman

Universidad Continental

Br. Carlos Myke Iparraguirre Inga

Universidad Continental

Dr. Aldo Fernando Rejas de la Peña

Universidad Continental

La Calidad Asistencial y la Satisfacción de Pacientes Odontológicos

Br. Edwin Fernandez Huaman¹

43590617@continental.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0004-2403-2610>

Universidad Continental

Br. Carlos Myke Iparraguirre Inga

41549796@continental.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0006-9144-4249>

Universidad Continental

Dr. Aldo Fernando Rejas de la Peña

43246299@continental.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-8594-8620>

Universidad Continental

RESUMEN

La investigación solidariza la calidad asistencial odontológica y satisfacción de los pacientes de un centro de salud público, El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, correlacional, básico y no experimental. La muestra estuvo constituida por 177 pacientes atendidos en el centro de salud quienes apoyaron este método de encuesta con un cuestionario. Los hallazgos confirmaron una asociación positiva y estadísticamente robusta entre la calidad asistencial y la satisfacción de los pacientes. ($Rho=.853$; $p<.05$). Adicionalmente, se identificaron correlaciones moderadas con el beneficio de los pacientes ($Rho=.489$; $p<.05$), las perspectivas de los pacientes ($Rho=.519$; $p<.05$) y el grado de satisfacción ($Rho=.469$; $p<.05$). La investigación evidencia que, al perfeccionar los estándares en el servicio odontológico, se influye de manera significativa en la percepción y satisfacción del usuario, lo cual resalta la importancia de desarrollar e incorporar medidas multidimensionales orientadas a la mejora constante de los servicios dentales.

Palabras clave: calidad asistencial, centro de salud, odontología, satisfacción, solidarización

¹ Autor principal

Correspondencia: 43590617@continental.edu.pe

The Quality of Dental Care and Patient Satisfaction in a Public Health Care Centre

ABSTRACT

The study used a quantitative, correlational, basic, non-experimental, basic and correlational approach. The sample consisted of 177 patients treated at the health centre who supported this survey method with a questionnaire. The findings confirmed a positive and statistically robust association between quality of care and patient satisfaction ($Rho=.853$; $p<.05$). Additionally, moderate correlations were identified with patient benefit ($Rho=.489$; $p<.05$), patient perspectives ($Rho=.519$; $p<.05$) and satisfaction ($Rho=.469$; $p<.05$). The research shows that improving standards in the dental service significantly influences user perception and satisfaction, highlighting the importance of developing and incorporating multidimensional measures aimed at continuous improvement of dental services.

Key words: quality of care, health center, dentistry, satisfaction, solidarity

*Artículo recibido 05 enero 2025
Aceptado para publicación: 15 febrero 2025*



INTRODUCCIÓN

La calidad asistencial en servicios odontológicos representa un componente fundamental en la práctica clínica moderna. Se conceptualiza como la aptitud para cumplir e incluso sobrepasar los requerimientos y aspiraciones que presenta el usuario durante la atención sanitaria. (Ramos, 2011). Este concepto está relacionado con la satisfacción del paciente, entendida como la coincidencia entre los servicios experimentados y las expectativas previas de los pacientes (Kotler & Armstrong, 2017). Las investigaciones recientes han demostrado que una atención odontológica de alta calidad Además de elevar el nivel de satisfacción del usuario durante su atención genera un impacto sustancial en la consolidación de la credibilidad y fiabilidad del servicio sanitario, estableciendo bases sólidas para una relación terapéutica efectiva (González-Meléndez et al., 2019).

El principal desafío que enfrenta la odontología pública moderna es asegurar una calidad de atención que responda eficazmente a las necesidades específicas de cada paciente y contribuya así a la consolidación de un sistema de salud más confiable y eficiente (Fabian-Sánchez et al., 2022). Este concepto se basa en un equilibrio crítico entre las expectativas previas de los pacientes y la atención que realmente reciben. La Organización Mundial de la Salud (2022) Se ha establecido que un servicio verdaderamente centrado en el paciente debe incluir elementos esenciales como la empatía, la comunicación eficaz y el profesionalismo, que son esenciales tanto para la prestación del servicio como para los resultados clínicos.

La interrelación entre la calidad asistencial y la complacencia del paciente es un elemento crucial para fortalecer el vínculo entre pacientes y dentistas, proporcionando una base sólida para una práctica clínica exitosa. Estudios recientes han demostrado un notable equilibrio entre estos aspectos, destacando la relevancia de sostener niveles óptimos de excelencia en la provisión de atención dental (Fuenterivera-Rojas et al., 2023). Este enfoque integral promueve el desarrollo de un sistema sanitario más eficiente y humanizado, donde los pacientes no solo reciben tratamientos técnicamente adecuados, sino que también experimentan un cuidado holístico que satisface plenamente sus expectativas y necesidades individuales (Tapia Cancio, 2023).

La calidad asistencial representa la capacidad de optimizar resultados sanitarios mediante evidencia científica comprobable, considerando las vivencias particulares de pacientes y familiares. Según la



OMS, su deficiencia en países de bajos recursos genera pérdidas anuales de US\$1,4 billones, constituyendo un reto multidimensional que exige estrategias integrales para satisfacer eficazmente las necesidades del usuario.

El cuidado bucal es un desafío importante en la atención médica, previniendo y tratando de manera oportuna los problemas bucales representa un elemento clave para conservar la salud general del paciente. Sin embargo, los servicios dentales enfrentan barreras importantes en cuanto a cobertura, accesibilidad y planificación estratégica. Estrada (2024) señaló que la implementación insuficiente de prácticas basadas en evidencia y la integración limitada con la atención primaria impactan negativamente en los resultados en la salud del paciente y bienestar financiero. La OMS (2022) resalta la importancia de mejorar integralmente esta área permitirá no solo potenciar el bienestar dental, sino también consolidar la confianza de los usuarios en el sistema de atención médica.

La ampliación de nosocomios y puestos de salud ha suscitado preocupaciones sobre la calidad de la atención sanitaria, especialmente en el progreso de las naciones. Los pacientes a menudo tienen dificultades para acceder a servicios que proporcionen una atención adecuada. Vásquez-Cruz et al. (2021) señalan que, si bien la eficacia y la complacencia del doliente son una prioridad en los servicios de atención médica, las diferentes interpretaciones de “calidad” complican esta misión. Por lo tanto, es muy importante establecer criterios claros para evaluar las expectativas y características del servicio. En este sentido, González-Meléndez et al. (2019) enfatizan que la atención centrada en el paciente puede mejorar significativamente las percepciones y los resultados de salud.

La introducción de un sistema integral de calidad en el sector sanitario constituye un reto multifacético que demanda transformaciones profundas tanto en la cultura institucional como en los procedimientos de atención médica. García-Ortiz (2024) argumenta que perfeccionar el sistema de atención sanitaria es un imperativo estratégico para las autoridades nacionales, cuyo fin primordial es resguardar el bienestar integral de la población. En el caso específico de la odontología pública, los pacientes suelen sentirse insatisfechos, principalmente por la falta de materiales y personal adecuadamente capacitado. Monsalve y Ospina (2024) enfatizan que para superar estas falencias y asegurar la calidad de la atención, las instituciones deben comprometerse verdaderamente con la transformación del sistema y lograr mejoras significativas en recursos y capacitación.



La baja tasa de participación en los servicios odontológicos, especialmente entre los ancianos, indica graves problemas en la odontología, ya que sólo el 16,8% de los adultos de 60 años o más buscan servicios odontológicos, a pesar de que tienen más probabilidades de tener problemas bucales. La insatisfacción con los servicios recibidos alcanzó el 88,6%, agravada por la infraestructura inadecuada y los largos tiempos de espera. Kruks y Pate (2020) señalan que tales deficiencias no únicamente deterioran los resultados sanitarios, sino que adicionalmente erosionan la credibilidad del sistema de salud. Por su parte, Alvarado Ávila (2023) subrayó la importancia de perfeccionar estos elementos para asegurar una atención verdaderamente enfocada en el paciente y fomentar una participación más activa en la salud bucal.

En el año 2023, los servicios odontológicos en puestos de salud pública enfrentarán desafíos importantes que impactan directamente en la satisfacción del paciente. Es imperativo implementar acciones urgentes que permitan optimizar múltiples dimensiones de los servicios de salud bucal, tales como: elevar los estándares de atención dental, fortalecer la comunicación interpersonal, minimizar los períodos de espera y asegurar un acceso más igualitario para la totalidad de los pacientes. Los planes de mejora deben incluir un sistema eficaz de gestión de quejas, modernización de equipos y un programa de capacitación continua para el personal odontológico para lograr la completa satisfacción de los pacientes que visitan el centro. Como consecuencia de lo expuesto, se identifican las siguientes interrogantes como líneas centrales de investigación: ¿Cuál es la solidaridad de la calidad asistencial odontológica y satisfacción de los pacientes de centro de salud público? Como problemas específicos: ¿Cuál es la solidaridad de la calidad asistencial odontológica y la satisfacción beneficio de los pacientes de centro de salud público?, ¿Cuál es la solidaridad de la calidad asistencial odontológica y la perspectiva de los pacientes de centro de salud público?, ¿Cuál es la solidaridad de la calidad asistencial odontológica y el grado de satisfacción de los pacientes de centro de salud público?

El desarrollo de una atención dental de excelencia y la obtención de una experiencia completamente satisfactoria para los pacientes constituyen aspectos críticos dentro del sistema de salud. La atención dental de calidad no solo garantiza mejores resultados clínicos y procedimientos de tratamiento seguros, sino que también impacta directamente en la salud general de las personas. Entre los aspectos



críticos se destacan: el trato personalizado del personal sanitario, establecer canales de comunicación efectivos, implementar estrategias adecuadas para la gestión del dolor y proporcionar una información pormenorizada sobre los procedimientos a realizar. Además, los servicios dentales de primera clase ayudan a prevenir enfermedades sistémicas y promueven la educación sobre higiene bucal en la sociedad, creando así un alto estándar de atención médica.

Esta investigación tiene trascendencia social y teórica, abordando aspectos fundamentales de la salud pública. El estudio busca transformar la salud bucal comunitaria mediante la promoción de la equidad asistencial y la educación sanitaria, con proyección a otros centros regionales. Teóricamente, integra múltiples enfoques conceptuales para optimizar la calidad de la atención odontológica y la satisfacción del paciente, estableciendo un marco fundamental que orienta futuras investigaciones en el desarrollo de prácticas clínicas innovadoras.

Ante ello se muestran los objetivos de estudio: Solidarizar la calidad de asistencial odontológica y satisfacción de los pacientes de un centro de salud público. Y como objetivos específicos: Establecer la solidarización de la calidad asistencial odontológica y el beneficio percibido de los pacientes de un centro de salud público, comprobar la solidarización de la calidad asistencial odontológica y la perspectiva de los pacientes de un centro de salud público, Establecer la solidarización de la calidad asistencial odontológica y el grado de satisfacción de los pacientes de un centro de salud público.

Por último, se evidencia las hipótesis de investigación: Existe solidarización de la calidad asistencial odontológica y satisfacción de los pacientes de un centro de salud público. Hipótesis específicas: Existe solidarización de la calidad asistencial odontológica y el beneficio percibido de los pacientes de un centro de salud público, Existe solidarización de la calidad asistencial odontológica y la perspectiva de un centro de salud público, Existe solidarización de la calidad asistencial odontológica y el grado de satisfacción de los pacientes de un centro de salud público.

Calidad asistencial: Se define como el nivel en el que La prestación sanitaria logra cubrir o exceder los requerimientos anticipados por el usuario. Según Ramos (2006), esta evaluación incluye varios aspectos fundamentales: la eficacia terapéutica, garantía de los procedimientos clínicos, capacidad empática del equipo de salud, comunicación asertiva con los usuarios y seguimiento integral del



tratamiento. Salazar Lazo (2020) destaca que esta calidad se mide con base en criterios específicos, entre ellos la efectividad, seguridad y eficiencia de los servicios, así como la satisfacción del doliente.

En el ámbito de la salud pública, Zavaleta Correa & García Saldaña (2018) destacan la evolución del concepto de calidad como un proceso dinámico que maximiza beneficios y minimiza riesgos, considerando recursos disponibles. La calidad se determina fundamentalmente por la interacción entre profesionales y pacientes, donde la experiencia del usuario y la comunicación efectiva resultan elementos cruciales para la evaluación integral del servicio sanitario.

La evaluación de la calidad del servicio se ha desarrollado significativamente debido a la existencia de diversos modelos teóricos. Grönroos (1982) identificó tres componentes básicos: la calidad técnica, que evalúa la eficacia del enfoque, la calidad funcional, que examina la interacción con el paciente, y la imagen corporativa, que considera la percepción general de los servicios. Posteriormente, Parasuraman et al. (1988) desarrollaron el modelo SERVQUAL, mientras que otras contribuciones importantes incluyen SERVPERF de Cronin et al. (1994), Brady y col. La estructura multidimensional jerárquica (2001) y la teoría de tres componentes de Rust y Oliver (1994) sugieren que la comprensión de la calidad del servicio está en constante evolución.

Según Grönroos (1982), la evaluación de la calidad del servicio integra tres componentes: la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen corporativa. Parasuraman et al. (1988) con SERVQUAL, Cronin et al. (1994) con SERVPERF y Rust y Oliver (1994) han contribuido significativamente a comprender esta compleja realidad, evidenciando que la conceptualización de la calidad es un proceso dinámico en permanente transformación y análisis multidimensional.

Por otro lado Salazar (2020) identifica cinco dimensiones fundamentales en la calidad asistencial: la confiabilidad, manifestada en la capacidad de brindar atención precisa y consistente; la empatía, reflejada en la relación de cuidado entre profesionales y pacientes que genera un ambiente de confianza; la seguridad, evidenciada en la habilidad del personal para mantener un entorno tranquilo durante la atención; la capacidad de respuesta, demostrada en el manejo eficiente de situaciones imprevistas; y los elementos tangibles, que incluyen infraestructura y equipamiento, factores que impactan significativamente en la percepción de calidad por parte de los usuarios del servicio de salud.



Satisfacción de los pacientes: Kotler & Armstrong (2017) destacan que la satisfacción del paciente emerge de la correlación entre expectativas previas y experiencia percibida del servicio, donde una atención que cumple o supera lo esperado genera fidelización. Izquierdo (2019) enfatiza que este proceso exige que el personal sanitario reconozca la importancia de cada interacción, siendo la comprensión de necesidades específicas y la atención personalizada elementos decisivos para lograr una satisfacción óptima. Hammond (2023) señala que la satisfacción del paciente constituye un indicador crucial para evaluar la calidad asistencial y una herramienta estratégica para identificar mejoras potenciales, destacando la correlación entre empatía, seguridad y satisfacción. Por su parte, Donabedian (1980) enfatiza que proporcionar una atención humanizada y profesional resulta fundamental para optimizar la experiencia del usuario y consolidar su confianza en el tratamiento.

Entre las técnicas para valorar la satisfacción del usuario, Prats (2010) identifica los siguientes procedimientos:

Los estudios de mercado; son fundamentales para aseverar el laurel de un fruto. Ayudan a identificar la demanda y la satisfacción del cliente, comenzando por evaluar la atractividad del producto. Una pregunta clave en este proceso es cuánto estaría preparado a pagar el consumidor, lo que brinda información valiosa para definir la estrategia de precios.

Las encuestas de satisfacción del cliente; han generado resistencia, considerando que el estándar ISO 9001 exige evaluar este nivel de satisfacción. En consecuencia, numerosas organizaciones implementan el método más básico: distribuyen cuestionarios a su clientela y procesan los datos obtenidos para satisfacer esta exigencia regulatoria.

El estudio de la competencia; los equipos comerciales deben mantener una vigilancia constante de precios, productos y promociones de la competencia, superando el análisis esporádico de páginas web. Esta supervisión continua facilita el ajuste estratégico oportuno, mientras que el área técnica debe realizar evaluaciones detalladas de los productos competidores, analizando su desempeño, especificaciones y durabilidad.

Las reclamaciones y devoluciones; representan aspectos clave en la medición del bienestar y conformidad del usuario. Crecidamente el uso de encuestas es clave analizar y clasificar esta información para identificar áreas de mejora, como errores comerciales, problemas de calidad o



retrasos en entregas. Este análisis permite resolver problemas recurrentes y optimizar la experiencia y el servicio al cliente.

La mejora continua; se alimenta de diversas fuentes, destacando los informes comerciales de visitas a clientes. Los representantes de ventas, mediante conversaciones naturales, recopilan información valiosa sobre necesidades, opiniones y competencia, reemplazando las encuestas tradicionales. Esta información permite optimizar las estrategias comerciales y la toma de decisiones empresariales.

La ratio de clientes perdidos; este es un indicador importante para analizar una disminución o cese de compras del 50% o más. Al realizar evaluaciones trimestrales o semestrales, podemos identificar cambios en los patrones de gasto y ajustar las estrategias comerciales, esto sirve como una medida importante que nos muestra qué tan contentos están los clientes y el desempeño del negocio.

La satisfacción del cliente: Según Pablo Blanco y Gómez (2022), Es uno de los elementos más importantes que hace que la empresa progrese. Un cliente satisfecho desarrolla lealtad emocional, lo que lo hace menos susceptible a la competencia y más propenso a compartir su experiencia positiva, lo que resulta en un efecto de recomendación personal que es más efectivo que la publicidad tradicional. Esta satisfacción se manifiesta en la fidelización empresarial, donde los compradores gastan cerca del 50% de su dinero al año en productos de una sola marca, optimizando así los costes de adquisición y posicionando a la empresa como la mejor opción para futuras decisiones de compra.

Dimensiones de la satisfacción; Izquierdo (2019) esboza las subsiguientes extensiones de la satisfacción:

Beneficio percibido; refleja la evaluación que hace un cliente del valor que recibe al adquirir un beneficio o servicio, basándose en su experiencia personal en lugar de una perspectiva comercial. Para conocer bien la opinión del cliente, es necesario estudiar diferentes elementos: los comentarios de otros, las emociones del cliente y cada momento de su experiencia con el servicio.

Las perspectivas de los clientes; existen distintas razones que llevan a una persona a adquirir algo en la decisión: la promesa comercial, la experiencia previa, las recomendaciones de terceros y las ofertas de la competencia. Es fundamental que las empresas gestionen estas expectativas y se aseguren de que sean realistas, competitivas y estén alineadas con las capacidades de entrega reales para mantener la satisfacción del cliente a largo plazo.



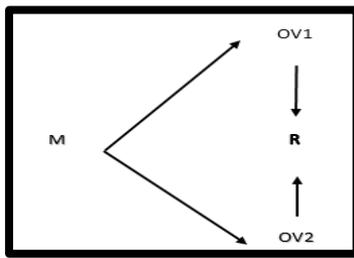
Grado de satisfacción; denota diversas experiencias emocionales después de utilizar el servicio. Este fenómeno se puede dividir en tres niveles: insatisfacción cuando las expectativas no se cumplen, satisfacción cuando las expectativas se cumplen y entusiasmo cuando las expectativas se superan. La intensidad de estos sentimientos determina en gran medida la lealtad a la marca, y los clientes altamente satisfechos forman conexiones más profundas y duraderas con las marcas.

METODOLOGÍA

Este estudio utiliza el método científico como guía, el cual organiza paso a paso la investigación combinando el pensamiento lógico con formas específicas de trabajo. Este riguroso proceso permite tanto el descubrimiento de nuevos conocimientos como la confirmación de hipótesis existentes (Ñaupás et al., 2023). La investigación se clasifica en investigación básica o investigación pura, y sus métodos están orientados a ampliar el conocimiento científico y desarrollar nuevas teorías. Su objetivo principal es desarrollar modelos teóricos basados en principios y leyes que promuevan el progreso científico (Sánchez & Reyes, 2019). La investigación correlacional es un método no experimental que examina la relación entre dos variables para determinar su relación. Esta manera de investigar permite observar cómo las cosas se relacionan entre sí en su estado natural, sin intervenir o alterar nada. Esto hace posible encontrar resultados significativos sobre lo que se investiga (Ñaupás y otros, 2023). Se usó un método que estudia la situación tal como es, sin hacer cambios intencionales. Este enfoque, las relaciones causales se explican utilizando fundamentos teóricos y los investigadores se limitan a observar y analizar los fenómenos en su entorno natural y extraer conclusiones basadas en criterios lógicos (Sánchez, 2019).



Su gráfico:



DONDE:

M: muestra

01: variable 01: Calidad de Atención

02: variable 02: Satisfacción.

R: explicación de las V.

La población: Según Ñaupas et al. (2023) incluye conjuntos de elementos y eventos estudiados mediante diferentes métodos; se estudió un grupo de 336 pacientes que acuden a un centro de salud público. Para saber cuántas personas debíamos estudiar exactamente (lo que llamamos muestra), usamos un método de selección al azar. Como explica Tafur (2023), esta forma de elegir a los participantes asegura que el grupo estudiado representa bien a todos los pacientes, según lo que queremos investigar. Al usar este método, y aceptando que podemos equivocarnos en un 5% de los casos, con una seguridad del 95%, decidimos estudiar a 177 pacientes.

Las técnicas de recolección de datos empleadas: Este estudio empleó observaciones e investigaciones científicas junto con instrumentos como listas de verificación y cuestionarios. Como señalan Ñaupas et al. (2023), la observación científica emplea los sentidos para obtener conocimiento de forma reflexiva y objetiva. Según Sánchez (2019), las encuestas permiten recopilar diversas perspectivas de los participantes, mientras que los cuestionarios, como indica Berna (2010), son instrumentos estructurados que obtienen información específica de una muestra seleccionada.

Confiabilidad: Según Córdova (2020), la confiabilidad representa la precisión y consistencia con que un instrumento puede medir una variable determinada. Para evaluar la estabilidad de las mediciones realizadas, se empleó específicamente el coeficiente de confiabilidad de Pearson, una herramienta estadística fundamental que permite validar la fiabilidad de los instrumentos utilizados en la

recolección de datos. El procedimiento de cálculo consta de varios pasos sistemáticos: primero, se comprueba dos veces la precisión del instrumento en el grupo de prueba en intervalos cortos, luego se registran y archivan los resultados y, finalmente, mediante un análisis estadístico informático especial, se determina el coeficiente de correlación lineal.

Validez: Conforme a Córdova (2020), la validez de un instrumento de investigación radica en su aptitud para medir con exactitud el constructo o variable propuesta, asegurando que los resultados reflejen genuinamente la dimensión investigada. La metodología de validación no es uniforme, sino que ofrece al investigador la flexibilidad de desarrollar estrategias diversas que garanticen la confiabilidad, precisión y relevancia del proceso de medición científica.

Para el *procesamiento y análisis de datos*, el procesamiento de datos empleó Excel para la organización inicial y SPSS versión 26 para el análisis estadístico descriptivo, calculando medidas de tendencia central y dispersión. Los resultados se presentaron mediante tablas de contingencia, variables, dimensiones y gráficos de barras. En la metodología, implementamos técnicas estadísticas inferenciales para verificar la normalidad y confiabilidad de los datos, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson para analizar las interrelaciones entre variables, lo que permitió descubrir patrones significativos más allá del análisis descriptivo. La investigación se realizó bajo rigurosos estándares éticos, en conformidad con la ley no. 29733 de protección de datos personales, implementando un sistema de confidencialidad y obteniendo consentimiento informado de los participantes. El proyecto fue evaluado por el comité de ética institucional.

RESULTADOS

Análisis descriptivo

Variable: Calidad asistencial

Tabla 1. Calidad asistencial

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	19,8
Medio	29	16,4
Alto	113	63,8
Total	177	100,0

*Elaboración propia

Comentario: La Tabla 1, evidencia la colocación significativa de la calidad asistencial. Los resultados mostraron que el 63,8% de los casos se situaron en la condición alta, lo que indica que la percepción del servicio fue mayoritariamente positiva. En cambio, el 19,8% fueron clasificados como de baja calidad y el 16,4% como de calidad media. Usando esta estratificación, podemos concluir que, si bien la mayoría de los casos reportaron una experiencia satisfactoria, aún queda un número significativo de casos, lo que indica la necesidad de una mejora significativa en el proceso de atención.

Variable: Satisfacción de los pacientes

Tabla 2. Satisfacción de los pacientes

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	19,8
Medio	71	40,1
Alto	71	40,1
Total	177	100,0

* Elaboración propia

Comentario: Analizando la Tabla 2, se puede observar una interesante distribución de la satisfacción del cliente. De éstos, el 19,8% tenía una satisfacción baja, mientras que aquellos con satisfacción media y alta estaban distribuidos de manera más uniforme, representando cada uno el 40,1%. Esta configuración muestra que las opiniones de las personas sobre la experiencia del servicio están divididas. La paridad entre las categorías de clase media y alta indica fortalezas potenciales en el servicio, mientras que el bajo nivel de satisfacción revela áreas clave donde se necesita una intervención estratégica a optimizar la calidad del servicio y el fortalecimiento de los vínculos con los clientes son aspectos fundamentales para el desarrollo empresarial.

Análisis inferencial

A. Pruebas de normalidad

Tabla 3. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad asistencial	,082	177	,006	,985	177	,050
Fiabilidad	,094	177	,001	,982	177	,025
Empatía	,123	177	,000	,966	177	,000
Seguridad	,157	177	,000	,952	177	,000
Capacidad de respuesta	de,114	177	,000	,981	177	,015
Elementos tangibles	,127	177	,000	,971	177	,001
Satisfacción del Paciente	del,114	177	,000	,972	177	,001
Beneficio percibido	,099	177	,000	,974	177	,002
Perspectiva	,131	177	,000	,959	177	,000
Grado de satisfacción	,088	177	,002	,985	177	,062

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Elaboración propia

Comentario: El estudio de la distribución de datos, mediante las pruebas de normalidad, mostró descubrimientos significativos. Tanto el índice de Kolmogorov-Smirnov como el índice de Shapiro-Wilk mostraron valores que se desviaron de una distribución normal (valor $P < .05$), lo que indica que las variables no se ajustaban al modelo estadístico tradicional. Por lo tanto, los investigadores optaron por utilizar la correlación de Spearman, un método no paramétrico que no requiere normalidad de los datos. Esta elección metodológica permite un análisis estadístico más preciso y robusto, asegura la validez de los resultados y proporciona una interpretación más confiable para futuras investigaciones científicas.

B. Validación de hipótesis

Comprobación de la hipótesis general

- ✓ H1: Existe solidarización entre las variables Calidad asistencial y Satisfacción de los pacientes.
- ✓ H0: No existe solidarización entre las variables calidad asistencial y satisfacción de los pacientes.

Tabla 4. Prueba de correlación de Spearman

		Calidad asistencial	deSatisfacción de los pacientes
	Correlación de Spearman	1	,853**
Calidad asistencial	Sig. (bilateral)		,000
	N	177	177

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

*Elaboración propia

Comentario: Los resultados estadísticos mostraron que el coeficiente de correlación de Spearman fue significativo ($Rho=.853$; $p\text{-valor} < .05$), lo que consintió rechazar la hipótesis nula. Este descubrimiento proporciona evidencia convincente de que existen conexiones extremadamente estables entre los componentes analizados. Las altas correlaciones mostradas indican relaciones significativas que van más allá del mero azar, confirman relaciones estadísticamente significativas y proporcionan información importante sobre las interacciones entre los elementos estudiados.

Comprobación de la hipótesis específica 1

- ✓ H1: Existe solidarización entre la variable calidad asistencial y el beneficio percibido.
- ✓ H0: No existe solidarización entre la variable calidad asistencial y el beneficio percibido.

Tabla 5. Prueba de correlación de Spearman

		Calidad asistencial	Beneficio percibido
	Correlación de Spearman	1	,489**
Calidad asistencial	Sig. (bilateral)		,000
	N	177	177

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

* Elaboración propia

Comentario: Las investigaciones muestran que varios factores, como la capacitación de los empleados, las actualizaciones tecnológicas y la optimización de los procesos operativos, consiguen tener un impacto revelador en el ejercicio de una organización. Usando el coeficiente de correlación de Spearman se halló una correspondencia estadísticamente significativa ($Rho=.489$; $p\text{-valor} < .05$), por lo que se podría impugnar la hipótesis nula. Los resultados mostraron correlaciones moderadas entre las variables analizadas, lo que indica relaciones significativas (pero no claras) y la necesidad de más investigaciones sobre las relaciones entre estos elementos.

Comprobación de la hipótesis específica 2

- ✓ H1: Existe solidarización entre la variable calidad asistencial y la perspectiva.
- ✓ H0: No existe solidarización entre la variable calidad asistencial y la perspectiva.
- ✓

Tabla 6. Prueba de correlación de Spearman

		Calidad asistencial	Perspectiva
	Correlación de Spearman	1	,519**
Calidad asistencial	Sig. (bilateral)		,000
	N	177	177

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

* Elaboración propia

Comentario: El estudio estadístico mediante el coeficiente de correlación de Spearman indicó que la segunda hipótesis específica tuvo una relación significativa ($Rho=.519$; $p\text{-valor} < .05$), rechazando la hipótesis nula. Los resultados mostraron correlaciones moderadas entre los ítems estudiados,

indicando una relación significativa pero no concluyente. Esta evidencia enfatiza la importancia de realizar más investigaciones para descubrir los matices de las interacciones observadas y comprender plenamente su potencial importancia práctica en entornos analíticos.

Comprobación de la hipótesis específica 3

- ✓ H1: Existe solidarización entre la Variable Calidad asistencial y Grado de satisfacción.
- ✓ H0: No Existe solidarización entre la Variable Calidad asistencial y Grado de satisfacción.

Tabla 7. Prueba de correlación de Spearman

		Calidad asistencial	Grado de satisfacción
Calidad asistencial	Correlación de Spearman	1	,469**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	177	177

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

*Elaboración propia

Comentario: La observación estadística utiliza el coeficiente de correlación de Spearman para la tercera hipótesis específica arrojó un resultado ($Rho=.469$; valor $p <.05$), que puede rechazar la hipótesis nula. Los resultados del estudio mostraron correlaciones moderadas entre los elementos examinados, destacando relaciones importantes. Esta evidencia sugiere una interacción significativa entre los componentes estudiados, destacando la importancia de profundizar la comprensión de sus conexiones y potenciales consecuencias en estudios futuros.

Discusión de resultados

La investigación evidenció que mientras mejor es la atención odontológica proporcionada en las clínicas del sistema público de salud, mayor es el nivel de satisfacción que experimentan los usuarios. Esta correlación fue comprobada mediante un análisis estadístico que validó la existencia de una conexión significativa entre ambos factores ($Rho = 0,853$; valor de $p <0,05$). Este resultado es consistente con estudios previos y resalta la importancia de esta conexión. Jorquera Martínez (2013) demostró que existe una correlación estadística entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y la calidad de la atención, con un coeficiente de Spearman de 0,753, lo que sugiere que el bienestar

del personal influye directamente en las percepciones de los pacientes. Así, Preciado Uriol (2020) reveló una vinculación positiva entre el nivel del servicio dental proporcionado y el grado de conformidad de los pacientes. El valor estadístico de 0.463, si bien no muestra una relación muy fuerte, demuestra que existe una conexión real entre estas dos variables; confirmando la existencia de una relación positiva entre las variables estudiadas.

El estudio se centró en la relación entre la calidad asistencial odontológica brindada por los centros de salud públicos y los beneficios percibidos por los pacientes, y los resultados mostraron una relación estadísticamente significativa ($Rho=.489$; valor de $p < .05$). Este estudio es consistente con hallazgos anteriores que enfatizan la importancia de la calidad del servicio dental. Pabón y Palacio (2020) encontraron una correlación fuerte y estadísticamente significativa ($r=0,899$) con Trujillo, lo que indica que una mayor satisfacción del paciente está indisolublemente ligada a una atención de alta calidad. De igual forma, Uriarte Laura et al. (2023) encontraron una correlación estadística moderada ($r = 0,50$) en el puesto de salud de la provincia constitucional del callao, que, aunque ligeramente inferior a los resultados de este estudio, ratificó la coexistencia de una correlación auténtica. Estos aciertos resaltan la eficacia de una atención dental de calidad como factor crítico para lograr la satisfacción del paciente. Consideran que las estrategias dirigidas a optimizar la atención odontológica brindada incidiendo directamente en la percepción y satisfacción de los pacientes, que son factores clave para garantizar la adherencia y el éxito del tratamiento.

La investigación se concentró en la correspondencia entre la calidad asistencial odontológica en los centros de salud públicos y las opiniones de los pacientes, y los resultados expusieron una correspondencia estadísticamente significativa ($Rho=.519$; p -valor $< .05$). Este resultado es consistente con erudiciones antepuestos que enfatizan la escala de la percepción del paciente. Marinho (2020) encontró percepciones positivas entre los pacientes con COVID-19, mientras que García Ordonez et al. (2021) encontraron un aumento de consultas, especialmente entre mujeres que han completado la educación secundaria, y mayores percepciones de satisfacción y calidad de la atención. Los resultados obtenidos demuestran el importante vínculo que existe entre el nivel del servicio odontológico y lo que los pacientes esperan recibir. Esto indica que es fundamental desarrollar e implementar acciones



específicas para enriquecer la vivencia del usuario durante su atención, asegurando así un servicio completo que cumpla con sus necesidades y genere satisfacción.

La investigación se centró en examinar la conexión entre la calidad de atención odontológica y el grado de conformidad de los usuarios en centros de salud del sector público. El análisis estadístico confirmó una relación significativa ($Rho = .469$; valor $p < .05$), alineándose parcialmente con la investigación de Chuquispuma Sanabria (2020), quien encontró una correlación similar ($R = 0,448$). Sin embargo, los datos actuales sugieren un vínculo más robusto entre estas variables. En contraste con Gonzáles y Fernández (2000), quienes reportaron un 63.5% de satisfacción en Ecuador, este estudio reveló solo un 38%, una diferencia que podría atribuirse a variaciones en la calidad del servicio o expectativas entre grupos étnicos. No obstante, ambas investigaciones coinciden en un aspecto fundamental: existe una correlación significativa entre calidad y satisfacción, evidenciando la importancia de mejorar constantemente los servicios dentales.

CONCLUSIONES

El estudio reveló una fuerte correlación entre la calidad de la atención odontológica y la satisfacción del paciente en centros de salud públicos ($Rho=.853$; $p < .05$), lo que llevó a rechazar la hipótesis nula. Los hallazgos indican que mejorar la calidad del servicio influye positivamente en las percepciones de los pacientes, destacando la necesidad de estrategias de optimización continua. Este hallazgo resalta la importancia de desarrollar intervenciones que aseguren una atención de calidad, contribuyendo así a la creación de experiencias positivas que no sólo mejoren la satisfacción de los pacientes, sino que también influyan en su lealtad y bienestar general.

El análisis reveló una relación positiva y moderada entre la calidad de la atención y los beneficios percibidos por los pacientes en centros de salud públicos ($Rho=0.489$; $p < .05$), lo que llevó a rechazar la hipótesis nula. Los resultados indican que, al mejorar la calidad de la atención, también se elevan las percepciones de los pacientes sobre los servicios. Esto resalta la necesidad de mantener altos estándares en la atención dental y sugiere que otros factores también afectan la experiencia del paciente, requiriendo un enfoque integral para optimizar la satisfacción.

El estudio encontró una correlación positiva y moderada entre la calidad de la atención y las expectativas de los pacientes en centros de salud públicos ($Rho=.519$; $p < .05$), lo que llevó a rechazar



la hipótesis nula. Los resultados indican que una mayor calidad del servicio eleva las expectativas, planteando un reto para los proveedores de salud. Esto subraya la necesidad de gestionar las expectativas mediante una comunicación clara y realista, asegurando que las mejoras sean evidentes y significativas para mantener la satisfacción y confianza del paciente en el sistema de salud.

El estudio reveló una correlación positiva y moderada entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción del paciente en centros de salud públicos ($Rho=.469$; $p < .05$), lo que permite rechazar la hipótesis nula. Los resultados indican que mejorar los servicios dentales afecta directamente la experiencia del paciente. Este hallazgo motiva a los profesionales de la salud a implementar estrategias integrales que aborden tanto los aspectos clínicos como los humanos y emocionales de la atención, reconociendo que la satisfacción refleja la calidad del servicio brindado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Avila, C. M. (2023). Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de odontología de un centro de salud, Loreto, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107967>
- Brady, M. K., Cronin, J. J., & Brand, R. R. (2001). Performance-only measurement of service quality: A replication and extension. *Journal of Business Research*, 55(1), 17-31.
- Chuquispuma Sanabria, M. S. (2020). Satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del Centro de Salud Laura Caller, 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59334>
- Cordova, I. (2020) Instrumento de investigación Lima - Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of marketing*, 58(1), 125-131. <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>
- de Pablo Blanco, M. Á. M., & Gómez, C. A. T. (2022). Atención básica al cliente. COMT0211. IC Editorial.
- Donabedian, A. (1980). *The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. Health Administration Press.
- Estrada, J. T. (2014). Calidad y seguridad en la atención odontológica, una propuesta educativa. *Revista CONAMED*, 19(1), 5-9. <https://hdl.handle.net/20.500.14352/47683>



- Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Fuentesrivera Rojas, E. E. (2019). Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente de la posta de San Bartolomé en el año 2017. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3659>
- García Ordoñez, K. A., Hernández Martínez, C., Pérez Orellano, A. M., & Villar Garcerant, S. P. (2021). Nivel de satisfacción de los pacientes con covid-19 acerca del cuidado de enfermería recibido en un hospital del área metropolitana de Barranquilla. <http://hdl.handle.net/10584/10159>
- García-Ortiz, J. M. (2024). Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida, 8(15), 16-27. <https://doi.org/10.35381/s.v.v8i15.3194>
- González-Meléndez, R., Cruz-Palma, G., Zambrano-Villarreal, L., Quiroga-García, M. A., Palomares-Gorham, P. I., & Tijerina-González, L. S. (2020). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del paciente. Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud. <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
- Grönroos, C. (1982). Strategic management and marketing in the service sector. Swedish School of Economics and Business Administration.
- Hammond, J. (2023). Patient Satisfaction and Service Quality: Contemporary Perspectives. Journal of Healthcare Management, 45(2), 123-135.
- Izquierdo, R. (2019). Gestión de la calidad en los servicios de salud. Editorial Médica Panamericana.
- Jorquera Martínez, J. (2013). Satisfacción usuaria y calidad de atención en Centro Odontológico Macul.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). Fundamentos de marketing (13ª ed.). Pearson Educación.
- Kruk, M. E., & Pate, M. (2020). The Lancet global health Commission on high quality health systems 1 year on: progress on a global imperative. The Lancet global health, 8(1), e30-e32. <https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S2214-109X%2819%2930485-1>



- Percepción de la Calidad de Atención de los Usuarios del Centro de Atención Primaria de la Salud “Entre Ríos Norte”. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/120172>
- Miraval, J. A. M. (2024). Evaluación de la calidad del servicio en los establecimientos de salud pública: una apuesta por la flexibilidad y la mejora continua. *Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, (12), 93-112.
<https://doi.org/10.54774/ss.2024.12.05>
- Monsalve, Y. O., & Ospina, M. J. C. (2024). Mejora continua en la gestión de servicios de salud: estrategias para la excelencia administrativa. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-16. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-767>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2023). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (6ª ed.). Ediciones de la U.
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Guía para la mejora de la calidad en servicios de salud bucal. OMS.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). Calidad de atención: Un enfoque integral. Recuperado de <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2023). Informe sobre la calidad de los servicios de salud. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
- Pabón, M., & Palacio, K. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019. Universidad de la Costa CUC.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Preciado Uriol, J. M. (2020). Satisfacción y calidad de atención odontológica en los usuarios del Hospital Jerusalén, Trujillo 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49002>
- Ramos Domínguez, B. N. (2006). Control de calidad de la atención de salud. *Educación Médica Superior*, 20(1), 0-0. <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v20n1/ems08106.pdf>
- Ramos, L. (2011). Evaluación de la calidad de atención en servicios de salud dental: perspectivas del paciente. *Revista Odontológica Mexicana*, 8(2), 45-60.



- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). *Service quality: New directions in theory and practice*. Sage Publications.
- Salazar Lazo, J. E. (2020). Satisfacción de los pacientes externos respecto a la calidad de atención en una clínica odontológica de Huancayo-2018.
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1559>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2019). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ª ed.). Business Support Aneth.
- Tafur, J. (2023). Técnicas de muestreo en investigaciones. [PDF]. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/673537/Via_ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tapia Cancio, F. (2023). Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/109701>
- Uriarte Laura, G., Ugarte Aroste, Z. F., & Zevallos Calderón, M. J. (2023). Satisfacción laboral de la Enfermera y calidad de atención en los pacientes del servicio de Cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado; Arequipa 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/8067>
- Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A. M., Montiel-Jarquín, Á. J., Gutierrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M. S., Loría-Castellano, J. & Campos-Navarroy, L. A. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de salud pública*, 20, 254-257. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
- Zavaleta Correa, E. I., & García Saldaña, L. S. (2018). Calidad de atención y satisfacción del paciente externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27230>

