



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

**Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en un
hospital de Lima 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE :
Cirujano Dentista**

AUTORAS :

Cubas Cortez, Kimberly Nicole (orcid.org/0009-0007-0843-6617)

Mallqui Meza, Erika Jovana (orcid.org/0000-0002-6951-3811)

ASESORA:

Mg. Jara Lozada, Marilin Raquel (orcid.org/0009-0004-0927-4566)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas en Gestión y Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JARA LOZADA MARILIN RAQUEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ESTOMATOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en un hospital de Lima 2023", cuyos autores son MALLQUI MEZA ERIKA JOVANA, CUBAS CORTEZ KIMBERLY NICOLE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 10 de Setiembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JARA LOZADA MARILIN RAQUEL DNI: 47308764 ORCID: 0009-0004-0927-4566	Firmado electrónicamente por: MJARALUZ el 10-09- 2024 13:46:26

Código documento Trilce: TRI - 0866381



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, MALLQUI MEZA ERIKA JOVANA, CUBAS CORTEZ KIMBERLY NICOLE estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ESTOMATOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en un hospital de Lima 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ERIKA JOVANA MALLQUI MEZA DNI: 72311009 ORCID: 0000-0002-6951-3811	Firmado electrónicamente por: EMALLQUIME el 10-09-2024 23:17:12
KIMBERLY NICOLE CUBAS CORTEZ DNI: 74311687 ORCID: 0009-0007-0843-6617	Firmado electrónicamente por: KNCUBAS el 10-09-2024 20:22:55

Código documento Trilce: TRI - 0866383

Dedicatoria

A Dios por haberme dado la fuerza y el valor de seguir adelante, a mis padres por todos los consejos y su ayuda interminable y a mí porque me demuestro que puedo seguir avanzando y creciendo como persona y profesional.

Kimberly Cubas Cortez

En memoria a mi padre que me guía y protege desde el cielo. A mi madre por su apoyo incondicional pues sin ella no lo habría logrado. Fuiste tú quien me impulso a seguir adelante siempre y a no rendirme jamás gracias por tanto madre. A mis hijos que son mi motivación y la fuerza que me empujan día a día a lograr mis objetivos.

Erika Mallqui Meza

Agradecimiento

A Dios por que sin él no estaría donde estoy, a mis padres Tito Cubas y Jessica Cortez, por su gran esfuerzo y dedicación por verme lograr mis sueños y a mi docente Mg. Marilin Jara Lozada, por la paciencia y las horas dedicadas en esta investigación.

Kimberly Cubas Cortez

Gracias infinitas a mi madre, por su apoyo incondicional y su apoyo moral, fue el pilar de este logro y mi hermana a quien aprecio mucho. Asimismo, quiero expresar mi gratitud a todas las personas que contribuyeron con el desarrollo de mi investigación en especial a mi docente Mg. Marilin Jara Lozada, por su paciencia y su tiempo en todo momento.

Erika Mallqui Meza

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del/os autores.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de Gráficos Y Figuras.....	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA	15
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 Datos generales de los usuarios en un hospital de Lima, 2023	19
Tabla 2 Calidad de atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.	20
Tabla 3 Elementos tangibles en la atención odontológica percibidos por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.	20
Tabla 4 Fiabilidad en la atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.	21
Tabla 5 Capacidad de respuesta en la atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.	22
Tabla 6 Seguridad en la atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.	23
Tabla 7 Empatía en la atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.	24
Tabla 8 Satisfacción en la atención odontológica de los usuarios de un hospital de Lima, 2023.	24
Tabla 9 Confiabilidad en la atención odontológica de los usuarios de un hospital de Lima, 2023.	24
Tabla 10 Validez en la atención odontológica de los usuarios de un hospital de Lima, 2023.	25
Tabla 11 Lealtad en la atención odontológica de los usuarios de un hospital de Lima, 2023.	26
Tabla 12 Relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.	27
Tabla 13. Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.	28
Tabla 14. Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.	29

Tabla 15. Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.	30
Tabla 16. Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.	31
Tabla 17. Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.	32

Índice de Gráficos Y Figuras

Gráfico 1 Datos generales de los usuarios en un hospital de Lima, 2023.

Gráfico 2 Calidad de atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.

Gráfico 3 Elementos tangibles en la atención odontológica percibidos por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.

Gráfico 4 Fiabilidad en la atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.

Gráfico 5 Capacidad de respuesta en la atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.

Gráfico 6 Seguridad en la atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023

Gráfico 7 Empatía en la atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.

Gráfico 8 Satisfacción en la atención odontológica de los usuarios de un hospital de Lima, 2023.

Gráfico 9 Confiabilidad en la atención odontológica de los usuarios de un hospital de Lima, 2023.

Gráfico 10 Validez en la atención odontológica de los usuarios de un hospital de Lima, 2023.

Gráfico 11 Lealtad en la atención odontológica de los usuarios de un hospital de Lima, 2023.

Resumen

Este trabajo de investigación fue realizado con el objetivo de determinar en qué medida la calidad de atención odontológica incide en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023. La investigación fue de tipo básico no experimental, correlacional causal y transversal. La muestra de 93 usuarios, que fueron obtenidos por muestreo probabilístico. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, el primero constó de 22 preguntas (Tipo SERQVUAL) y el segundo de 20 preguntas. Los resultados descriptivos según la variable calidad de atención obtuvo el 67.7% como "Muy buena", el 31.2% como "Buena" y el 1.1% como "Mala". La variable satisfacción de los usuarios obtuvo el 84.9% "Muy eficiente", 14.0% de "Eficiente" y el 1.1% como "Deficiente". El análisis estadístico inferencial según la correlación de Spearman determinó, que los resultados evidenciaron una significancia de $p > 0,001$ y un coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0.410$ indicando que existe una relación positiva, no aleatoria y estadísticamente significativa entre ambas variables. En conclusión, se demostró que la calidad de atención incide en la satisfacción de los usuarios.

Palabras Clave: Calidad de atención, odontológica, satisfacción del usuario.

Abstract

This research work was carried out with the objective of determining to what extent the quality of dental care affects user satisfaction in a hospital in Lima, 2023. The research was of a basic non-experimental, causal correlational and transversal type. It had a sample of 93 users, which were obtained by probabilistic sampling. The instruments used were two questionnaires, the first consisted of 22 questions (SERQVUAL Type) and the second of 20 questions. The descriptive results according to the quality of care variable obtained 67.7% as "Very good", 31.2% as "Good" and 1.1% as "Bad". The user satisfaction variable obtained 84.9% as "Very efficient", 14.0% as "Efficient" and 1.1% as "Poor". The inferential statistical analysis according to the Spearman correlation determined that the results showed a significance of $p. >0.001$ and a Spearman correlation coefficient of $r= 0.410$ indicating that there is a positive, non-random and statistically significant relationship between both variables. In conclusion, it is shown that the quality of care affects user satisfaction.

Keywords: Quality of care, dental, user satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

En nuestra actualidad, el estado real de los servicios de salud está siendo muy cuestionable ya que se encuentra en un cambio y avance continuo, por lo cual debemos prestar atención y enfocarnos en optimizarla.

Según la OMS, la calidad de la atención se entiende como el estándar de servicio proporcionado por un proveedor de atención médica a sus pacientes y a la comunidad incrementando toda oportunidad de poder lograr un efecto positivo e idóneo de acuerdo con lo requerido, siendo esencial para conseguir la cobertura sanitaria global. Calidad y servicios de salud van de la mano y es trabajo de todos los países ponerlo como prioridad. Considerando la eficacia, la seguridad, enfoque en las personas, tiempo de atención, igualdad, integración y eficiencia. OMS (2020)¹.

En el Perú lamentablemente esta calidad se ha visto afectada ya que no se está cumpliendo adecuadamente con la asignación debido a su deficiente funcionamiento y gestión, lo que causa que casi un 80% de la población acude a estos centros cuando su salud ya está deteriorada o en grado avanzado de complejidad².

El Ministerio de Salud (MINSA) está poniendo atención al fortalecimiento de las reformas del sistema de salud peruano para poder garantizar y hacer cumplimiento el derecho de todo peruano a una atención óptima³, de la misma manera es importante enfocarnos en la salud odontológica, sin dejarla de lado ya que así vamos a prevenir, disminuir las enfermedades bucales y concientizar a los usuarios a que le den el valor y sea parte de su rutina de atención, creando mejores hábitos y brindarles un ambiente al cual quieran regresar sin excusa o ir derivando de centro en centro, ya que nuestro lugar de atención cercano no cuenta con los recursos necesarios para tratarlos o alargan demasiado el poder asistir a una cita⁴. En estos tiempos, entidades directivas que brindan atención médica En la actualidad las instituciones directivas que brindan servicios de salud (IPRESS) tienen como responsabilidad dar un servicio de calidad a la población, por ello es primordial la toma de decisiones apropiadas para su mejora. Por lo tanto, se deben identificar los obstáculos y beneficios para cumplir con los estándares a través de la recopilación y evaluación constante de todas las opiniones⁵.

Es importante conocer la opinión del usuario ya que ésta nos guiará por el camino correcto, tomando en cuenta muchos puntos que serán analizados paso a paso, tanto como la respuesta del centro de salud, como la relación con el operador asignado y nos mostrarán la realidad de la atención hoy en día, para que como profesionales de la salud podamos accionar y causar un cambio positivo, dándole el valor que se merece al servicio odontológico, fortalecer las áreas débiles y poder satisfacer las necesidades el usuario.

Entonces podemos decir que la satisfacción en la salud precisa un sentimiento subjetivo el cual puede dar aceptación o rechazo del servicio médico donde el usuario suele asistir y serán los que emitan el juicio final al momento de determinar la calidad de ésta. Lo que nos hace cuestionar sobre si esta relación está trayendo buenos resultados y estamos cumpliendo las expectativas de paciente².

El personal médico ha hecho una importante labor para incrementar la calidad de su atención alegando la exigencia de todo aquel que será atendido para mejorarla con seguridad y con una mayor transparencia. Por ello compete al odontólogo que quiera aumentar los resultados de su atención tanto en el interés de los usuarios como de la salud pública.

Este hospital localizado en Pueblo Libre, Lima, que consta con los servicios de Anestesiología, Cirugía, Enfermería, Emergencia, Farmacia, Nutrición, Medicina, Oncología, Psicología y Odontoestomatología, que tiene las áreas de Ortodoncia, Odontopediatría, Endodoncia, Operatoria y Cirugía Maxilofacial, siempre está en busca de mejoras ya que en algunos casos se observó algunas deficiencias y quejas en ciertos pacientes atendidos. Lo que se buscó en esta investigación fue identificar esas debilidades para poder traer un mejoramiento, apoyándonos y empezando por los diversos análisis de los usuarios. Para poder crear estrategias y crear un ambiente seguro donde la atención cumpla con las expectativas y se fomente las visitas rutinarias al servicio.

La problemática es que ciertos pacientes quieren atenderse en el área de odontología, pero muchos de ellos o la gran mayoría que acuden al servicio en general son pacientes asegurados SIS por lo cual la atención se dificulta un poco

ya que tienen que venir referidos de la Posta de su procedencia y tienen que pertenecer a la jurisdicción, generando la incomodidad del paciente.

También encontramos la molestia de los pacientes ya que las citas para el área de odontología se dan por el WhatsApp y no todos los pacientes cuentan con un celular moderno. La cita por la línea telefónica al paciente le genera la disconformidad ya que algunos de los usuarios son adultos mayores y les es dificultoso llamar ya que tienen que marcar un anexo y muchas veces ese anexo no está disponible o les derivan a la línea central. Los pacientes que acuden por un absceso o inflamación facial les medican antibióticos más no se le deriva al área de odontología o les derivan por consultorio, requiriendo un trámite burocrático y se les dificulta atenderse. Como consecuencia ante el dolor y molestia los pacientes deciden atenderse de manera particular y esto genera la insatisfacción de los atendidos y posibles pacientes.

Otra inconformidad en el servicio de odontoestomatología es que no se cuenta con emergencias odontológicas y no solo es en este hospital si no en otros hospitales también, habiendo muchos avances y tecnología no se ha podido contrarrestar las emergencias odontológicas. Si un paciente viene por un traumatismo buco maxilofacial no se cuenta con atención y hospitalización necesaria, siendo referidos a otros hospitales de mayor complejidad a pesar de que el hospital cuente con cirujano buco maxilofacial el cual podría intervenirlos, pero por falta de implementos se está dejando de lado la salud e integridad del paciente a pesar de que se puede actuar ante estas emergencias. Es por ello este estudio, nuestra justificación teórica fue reconocer la realidad actual del servicio de estomatología, poder ver la problemática del hospital y de muchos otros, tomando en cuenta que ambas variables son muy importantes para todo ámbito laboral, en este caso depende de una buena gestión para lograr cumplir los intereses de los pacientes. La justificación metodológica se basó en la recolección de datos y dejar un precedente para incentivar a una mejora colectiva en los centros de salud y finalmente la justificación práctica fue poder hacer cambios notables y que los pacientes salgan satisfechos de su consulta y del servicio, con todas sus expectativas cubiertas, contribuyendo a generar una mejora en cuanto a hábitos

orales en el entorno, ofreciéndoles herramientas e información adecuada del tema viéndose reflejada en una disminución de enfermedades bucodentales.

Basándonos en todo lo mencionado anteriormente, nos formulamos como primera pregunta general: ¿En qué medida la calidad de atención odontológica incide con la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023?

Fue nuestro objetivo principal: Determinar en qué medida la calidad de atención odontológica incide en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023. Siendo el 1º objetivo específico: Determinar en qué medida los elementos tangibles inciden en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023, el segundo objetivo específico: Determinar en qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023, el tercer objetivo específico : Determinar en qué medida la capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023, cuarto objetivo específico: Determinar en qué medida la seguridad incide en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023, y como quinto objetivo específico: Determinar en qué medida la empatía incide en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023

La hipótesis general es: La calidad de atención odontológica incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023. Y las hipótesis específicas: Los elementos tangibles inciden significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023. La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023. La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023. La seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023. La empatía incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023

Mena et al.⁶ (2023) de Cuba, Tuvo como propósito estimar la calidad de la atención estomatológica de urgencia en tiempos de COVID-19. Siendo de tipo de estudio observacional, descriptivo y transversal. Realizada con 6 odontólogos del Servicio de Urgencia Estomatológica Josué País García de Santiago en Cuba, tuvo una muestra de 120 pacientes a través de muestreo sistemático, en el periodo de tiempo desde octubre 2020 hasta enero del 2022. Se analizó factores importantes como la infraestructura, calidad de atención y la satisfacción. Se usó la encuesta para la recopilación de datos obteniendo como resultado en cuanto a infraestructura, 76.4% y procesos con 100% de aprobación. Aptitud profesional 72.2% y la satisfacción del usuario tuvo 81.8% aunque la satisfacción de los proveedores no fue la mejor. Para concluir se demostró que la calidad de la atención en el servicio resultó adecuada.

Iza⁷ (2022), de Quito, Ecuador tuvo como propósito definir el nivel de satisfacción de los usuarios que permiten ser asistidos en el área de odontología del Centro de Salud Lasso. Siendo de tipo transversal, observacional y analítico. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL y la muestra fue de 145 usuarios de tipo probabilística, aleatoria simple. Los resultados fueron que un 69.66% muestran satisfacción en cuanto a la atención. Se basó en las dimensiones, fiabilidad que obtuvo un 40% de insatisfacción, mientras que en las demás se obtuvo un porcentaje algo de satisfacción, como seguridad y empatía con un 70% además de capacidad de respuesta y elementos tangibles (68.97%), siendo empatía la dimensión con mayor porcentaje de satisfacción (76.5%). Se concluyó que no se encontró significancia estadística entre estas variables y la satisfacción del paciente.

Ríos⁸ (2022), Su objetivo fue precisar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la clínica dental Firenze, 2021. El estudio se realizó en Huancayo y fue de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, prospectivo, transversal y relacional - deductivo; de nivel correlacional y diseño no experimental. Trabajó con 108 pacientes. utilizando el cuestionario SERVQUAL que

constaba de 25 preguntas. Los resultados precisan un nivel alto en cuanto a calidad 93.1% y un 88.9 % presenta un nivel alto de elementos tangibles, fiabilidad (78.7%), capacidad de respuesta (88.9%), seguridad (87%) y empatía (80.6%). Todo ello llevó a concluir que hay conexión directa entre la variable calidad de servicio y sus dimensiones con la variable satisfacción del paciente externo.

También Martínez⁹ (2022) en su investigación tuvo como objetivo especificar si la calidad de atención odontológica incidió en la satisfacción del usuario en el Establecimiento de salud I-2 en Piura. El estudio fue correlacional causal, descriptivo y transversal. Encuestados fueron 140, alcanzados por muestreo no probabilístico, a través de cuestionario SERVQUAL, que constaba de 22 preguntas. Los resultados fueron que el 43.6% de los usuarios califican de muy buena calidad mientras que el 23.6% la califica como mala. En cuanto a satisfacción un 47.1% lo califica como eficiente y según las dimensiones usadas, un 57.6% la califica como muy buena. La conclusión de este estudio fue que hay un vínculo significativo con relación a ambas variables.

Jara¹⁰ (2022) Propuso establecer en qué medida la calidad de atención odontológica incide en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada en Piura. De tipo aplicado, enfoque cuantitativo, correlacional transeccional y diseño no experimental. Su población fue 400, se trabajó con una muestra de 135, mediante una encuesta modelo SERVQUAL. Los resultados fueron: Elementos tangibles un 25.93% nivel eficiente, la fiabilidad un 33.33% nivel eficiente, la capacidad de respuesta estuvo en 41.48% nivel regular, la dimensión seguridad obtuvo un 42.22% nivel regular y empatía el 42.22% nivel regular. Concluyendo que calidad se vincula notablemente con la satisfacción de los asistidos en el centro médico de la 1era brigada.

Por su parte Rodríguez¹¹ (2021) Tuvo como propósito la evaluación de la satisfacción del paciente en el área de ortodoncia de la Clínica odontológica “Rimadent” en Pimentel. De tipo descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. El instrumento empleado fue modelo SERVQUAL y la muestra fue de 93 usuarios. Se basó en las dimensiones cuyos resultados fueron que un 62.4% calificó en nivel alto a la capacidad de respuesta. Elementos tangibles 77.4% (nivel

alto), Empatía 76.34% (nivel alto) Fiabilidad 63.5% (muy alto) Seguridad 76.3% (nivel alto). Se concluyó que 71% muestra satisfacción (nivel alto).

Enciso y Lizarbe¹² (2021) realizó una investigación cuya finalidad fue asociar los indicadores de gestión de calidad de atención y satisfacción de pacientes de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbilá en Piura. De enfoque cuantitativo, correlacional y transversal, y diseño no experimental. Realizaron un cuestionario fundamentado en el modelo SERVQUAL con 31 ítems a 253 pacientes. Según las dimensiones usadas, los resultados en cuanto a elementos tangibles fueron nivel malo (81.8%), en cuanto a nivel bueno la fiabilidad obtuvo 46.2%, la capacidad de respuesta un 77.5%, la seguridad 54.2% y nivel regular tenemos a empatía con un 60.9%. Concluyendo que hay un vínculo significativo entre calidad y satisfacción de usuarios y que un 81% demostró satisfacción en cuanto a la atención.

García¹³ (2021) realizó una investigación cuyo objetivo fue vincular la satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica del centro odontológico Flores. Se realizó en Mórrope-Perú. Tipo descriptiva, de corte transversal, no experimental y enfoque cuantitativo. Se hizo uso del cuestionario tipo SERVQUAL a 80 pacientes, escogidos de forma aleatoria. Resultando que el 66.3% de los atendidos tuvieron buena apreciación de la calidad al ser atendidos. Los elementos tangibles arrojaron que un 62.5% estuvo satisfecho, la fiabilidad mostró un 48.8% muy eficiente, la capacidad de respuesta quedó en 62.5% muy eficiente. El 57.6% de usuarios estuvieron muy satisfechos en cuanto a seguridad. Además, se pudo concluir a calidad como elemento esencial (significativo) en los pacientes.

Lara-Alvarez, et al¹⁴ (2020), realizó una investigación cuyo fin fue comprobar la satisfacción de los atendidos de un servicio odontológico en un hospital de Lima. Siendo de tipo observacional, transversal y descriptivo. Encuestando 702 usuarios a través de un cuestionario modelo SERVQUAL. Los resultados fueron que el 88.6% insatisfechos, llegando a la conclusión de que los usuarios recibieron una atención que no cumplió con sus expectativas. Según las dimensiones usadas un 67.74% estuvo insatisfecho en cuanto a elementos

tangibles, un 66.4% en empatía, 54.0% en seguridad, 69.1% en capacidad de respuesta y satisfechos en fiabilidad un 50.80%. Se concluyó que un gran número de los encuestados atendidos en el área odontológica, no se encontraron satisfechos.

Herrera⁴ (2020), en su estudio tuvo finalidad elaborar un método de cómo gestionar la calidad del área odontológica para perfeccionar la atención de los pacientes. Se realizó en el Centro José Leonardo Ortiz, Chiclayo-Perú. Siendo tipo transversal, no experimental. Se usó la encuesta SERVQUAL, constó de 21 preguntas, siendo la población 420 y una muestra de 96. Los resultados de esta investigación fueron que un 58% estuvo insatisfecho con la atención odontológica. Según las dimensiones usadas un 34.4% está insatisfecho con la tangibilidad, en cuanto a fiabilidad, un 50% está insatisfecho. Capacidad de respuesta muestra 45.8% de insatisfacción y seguridad 53.1% de satisfacción, sumándose empatía con un gran porcentaje de insatisfacción. Fue concluyente de que hay vínculo entre la falta de calidad y la atención entregada, que deben hacerse mejoras y fortalecer las 5 dimensiones.

Salazar¹⁵ (2019) desarrolló una investigación cuya finalidad fue señalar la relación entre la satisfacción del cliente externo y la calidad de servicio odontológico de la clínica dental "San Antonio" en Huancayo. Siendo de nivel correlacional y de diseño descriptivo correlacional. Se manejó con 123 usuarios. Utilizó de instrumento Modelo SERVQUAL. Dando como resultado que un 63.4% muestra satisfacción y 76.4% calificó muy buena, la calidad. Las dimensiones mostraron como muy bueno Elementos tangibles con 65,9% Fiabilidad 61,8% ,capacidad de respuesta 65%, seguridad 73,2% y empatía 74%. Se arribó a la conclusión de que existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención.

Si hablamos referente a calidad de atención en salud, el maestro Donabedian en 1966 la define como la medida en la que se utilizan los medios más ideales para ganar la mejor atención posible en la salud llevando a cabo y supervisando la ejecución de los criterios determinados, proponiendo la exigencia del enfoque en la práctica durante la atención además de cómo se

relacionan el operador y el paciente con su entorno hospitalario.

La calidad de un servicio es hacer las cosas bien y de una manera adecuada, lo cual producirá que los consumidores quieran atenderse y estar a gusto. La calidad se trata de perfección¹⁶.

Si bien el concepto de calidad nació y se utilizó ampliamente en la industria, esta investigación se ha ampliado en otros servicios. Medir la calidad de los usuarios y poder desarrollar herramientas de medición resulta difícil debido a la subjetividad del concepto (Gonzales y Castellano), complicando el reconocimiento, descripción y la valoración de las dimensiones mencionadas. En este sentido, toda entidad evalúa la calidad con un sistema distinto, pero al final llegando a la respuesta deseada (García Vera y Carrete, Trujillo).

Williams dentro del sector de salud, mencionó que la calidad es un indicador en el cual se prestan servicios, obteniendo una calidad técnica o interna también al evaluar todo. Ante todos estos estudios y publicaciones aún es dificultoso y poder lograr una calidad de atención. (Escalona, Ávila, Pérez)¹⁷.

Se puede definir como: Absolutista es lograr el mayor número posible de objetivos en relación con la salud del paciente. Muchas veces implica mucha investigación y a veces no estoy satisfecho después de completar una investigación, así que pido otra. Quiero hacer lo mejor que pueda por mis paciente ,y eso literalmente significa tener todo el equipo que pueda, toda la tecnología disponible y entidades dispuestas a permitirme arreglarlo, cambiarlo y hacer muchas cosas¹⁶.

Individualista es cuando el paciente es tomado como sujeto al que le tomo muestras de sangre y pagó por la investigación solicitada, cuya definición de calidad no siempre es la misma que mi definición de calidad como médico¹⁶.

Y por último Social: Tenemos bienes públicos, que son recursos que la sociedad tiene que gastar en la salud de las personas, y lo que le doy a una persona significa que el próximo enfermo que viene ya no lo tiene. En la definición social, el objetivo es lograr el mayor bien, pero esto significa que algunos individuos pueden no recibir el beneficio completo que recibe la mayoría de la sociedad.

Una serie de actividades sistemáticas y prolongadas destinadas a poder acondicionar y resolver inmediatamente problemas o eventos que imposibilitan obtener beneficios óptimos para los pacientes o aumentan los riesgos, utilizando los cinco elementos básicos de evaluación, seguimiento, planificación, progreso y cambio organizacional¹⁶.

Fundamentos de la calidad; Lo primero, identificar las cadenas de suministro de los clientes, y saber que uno de los orígenes primordiales en cuanto a las fallas y carencias en calidad son los problemas en el proceso.

Ampliar la mutabilidad de la fase es básica y fundamental para obtener la mejora de la calidad, y también para identificar procedimientos importantes, todas las habilidades apoyadas en ideas científicas juntamente con material estadístico, plena participación de cada uno de los operarios en todos los niveles y en cada etapa del proceso, brindar servicios de mala calidad y a un alto precio, son errores comunes.

La coyuntura en cuanto a calidad de atención es que se está convirtiendo en un factor de suma importancia para todo ámbito, ya sea de administración pública al igual que la privada. Este concepto de calidad significa que los procedimientos de diagnóstico y tratamientos tienen que ser precisos por parte del personal a cargo para obtener una respuesta oportuna e inmediata por parte del usuario mediante ello quede satisfecho con el servicio brindado. Por ello al medir la calidad de atención nos permite comprender el panorama del paciente sobre su atención recibida y el cual es beneficioso para los profesionales de la salud ya que si hubiera una objeción o incomodidad del paciente se tomaría en cuenta para la mejora del servicio y se aplicarían métodos para dar una solución¹⁸.

Calidad en la atención odontológica, Nos hemos referido a calidad de manera general pero ahora nos centraremos en odontología, que es nuestro campo y se ha dado a notar que es un requisito que todos los centros ya sea públicos o privados deberían brindar y se le debe dar la misma importancia que a los otros servicios de salud. El paciente al que se le proporciona atención en el área odontológica debe gozar de muchos beneficios y eso empieza desde la gestión del centro como del operador y profesional de la salud. Ambos deben estar preparados e ir en armonía para poder incrementar la calidad e implementar estrategias de optimización. Hay 5 factores esenciales en todo este

funcionamiento como son: Excelencia profesional, eficiente aplicación de los bienes, el cuidado máximo de toda persona que recibirá la atención, antes, durante y después de tratamiento y pacientes satisfechos que quieran volver e incluso recomendar a otros. Todo esto trae como resultado un impacto final positivo en la salud, usuarios con rutinas establecidas, controles y una salud bucal adecuada, ya que también han sido instruidos. Al hablar de salud en manera global, la odontología queda implícita y no se hace un énfasis en que tiene elementos propios los cuales deben ser analizados detalladamente. (MS., 2004)¹⁹

Satisfacción, El grado de complacencia del paciente es un factor que se agrega a esta valoración y su vínculo a la calidad de atención estomatológica. Definiendo la satisfacción como la apreciación personal que tiene el usuario o que puede percibir y está ligada al servicio, si el paciente desea atenderse o no en forma voluntaria, dependiendo si cuenta con economía o del ambiente en donde se trate¹⁸.

Esta satisfacción va de la mano con la calidad que se brindan en los servicios odontológicos, por ello va de la peculiaridad del paciente. Engloba 3 dimensiones: Humana, que implica una atención cortés, con respeto y tolerancia en el tiempo, Técnico- científica, aquí abarca el servicio de dental y en cuanto a solucionar cualquier inconveniente que se presente y Entorno, donde aprecia la estructura del ambiente.

En general tanto las dimensiones de calidad como las de satisfacción, dependen de todo el personal tanto administrativos como por parte de los odontólogos¹⁸.

La satisfacción del cliente, Ivan Thompson (2005) se pregunta acerca de cómo obtener la anhelada satisfacción del usuario, el cómo darle una definición acertada, cuáles son los elementos que la integran y cuál es el secreto que determina el nivel de satisfacción del usuario.

Gracias a Thompson viene a ser una prioridad indispensable para poder tener un estatus en la mente de los usuarios y mantenerlos en los objetivos deseados, siendo el grado de estado de ánimo que da como resultado de contrastar

la utilidad de un producto con la finalidad anhelada. Es por eso el propósito de satisfacción al usuario ha llegado a varias fronteras de la mercadotecnia para lograr una de las metas de toda empresa que apunta al éxito. Por ello (Thompson) indica que se debe definir y saber los grados de satisfacción del usuario, teniendo el conocimiento de su formación, las perspectivas del usuario y en qué consisten para poder llegar a la tan deseada satisfacción del usuario²⁰.

Beneficios de lograr la satisfacción del cliente. Refiriéndonos a empresa y organización, tienen sus ventajas para poder alcanzar la satisfacción del cliente en las cuales se resumen en 3 beneficios para lograr el objetivo.

Primer Beneficio: Cuando un usuario está satisfecho vuelven al lugar. Por ende, al estar satisfecho con la atención la empresa tiene al usuario fijo y la oportunidad que vuelva a adquirir sus servicios. El segundo beneficio es cuando el usuario está contento con el servicio brindado comunica a otros sus buenas experiencias; por ello se gana más personas que podrán gozar del beneficio de la atención y que se difunda gratuitamente a sus familiares, amigos e incluso comunidades. Y el tercer beneficio es cuando un usuario está a gusto con su atención deja de lado cualquier competencia; por consecuente adquiere el beneficio de estar en un lugar en el mercado.

En resumen, toda empresa que llegue a satisfacer al usuario tendrá estos beneficios: Fidelidad del usuario, Trasmisión gratuita (el cual traerá nuevos usuarios por la difusión), Mantener vigente la empresa ante las competencias.

De acuerdo a Philip Kotler, esta satisfacción podría definirse como el grado emocional de un usuario que compara el desempeño comprendido de un producto ante sus expectativas²⁰.

Los 3 elementos que integran la Satisfacción del usuario: Rendimiento observado Alude al labor (en términos de valor entregado) que los usuarios estiman haber recibido después de obtener un servicio o producto. Las características del rendimiento percibido son descritas de acuerdo con el panorama del cliente, no desde la entidad que presta los servicios, se determina en el producto que reciben los usuarios al utilizar el servicio y sus beneficios, está basado en la imagen, la idea del usuario, no relacionado necesariamente con la objetividad, aquí

influye el juicio de los usuarios ante el cliente, en este último obedece al estado emocional del usuario y de su argumento.

Las Expectativas son todos los deseos y la esperanza que tiene el cliente al obtener un servicio, los cuales se basan y se alimentan por 4 situaciones:

Las propuestas y ofrecimientos de las entidades sobre los servicios o productos a su disposición, anécdotas anteriores, recomendaciones, advertencias y todo lo que englobe una experiencia contada por gente en común y que ya haya probado el servicio o producto, compromisos de los contrincantes.

Los Niveles de Satisfacción: El momento posterior a efectuar cualquier adquisición de producto o uso de servicio, estos puntos son analizados: Insatisfacción el cumplimiento de los deseos o expectativas es muy bajo o casi nulo, Satisfacción se ha cumplido de forma ventajosa, todo deseo y expectativa del cliente, complacencia aquí se ha sobrepasado los deseos y toda expectativa del cliente.

El servicio se pasará a descartar si el usuario demuestre insatisfacción en cuanto a lo obtenido, sumándole malas críticas, ya sean personales como a todo aquel que lo rodea. Deseando así no volver a usar el servicio o producto.

En conclusión, un usuario satisfecho será leal hasta que llegue otro proveedor el cual tenga una mejor oferta y llene sus expectativas, porque tiene una confianza emocional que supera cualquier otro comentario y la experiencia propia. Se puede decir que tener usuarios complacidos o plenamente satisfechos es un factor clave para llegar al objetivo que deseamos. Por ello es importante para todo ámbito definir los niveles de satisfacción de sus usuarios²⁰.

Modelo Servqual tuvo su primera publicación por los años 1988 y desde entonces se ha ido evolucionando y mejorando hasta la actualidad.

Siendo un método comercial, nos posibilita efectuar el sondeo de la calidad del servicio. Gracias a este modelo podemos estudiar características cuantitativas y cualitativas de los usuarios. Proporcionándonos la comprensión de factores que están fuera del control de nuestros clientes y que son imprevisibles²¹.

Brinda datos exactos acerca de: El juicio del cliente sobre los trabajos de las entidades. Sugerencias para acrecentar los factores individuales, el impacto de los empleados sobre las preferencias y percepciones de los usuarios.

El modelo Servqual según Zeithaml et al. (2009)¹⁷ tiene 5 dimensiones las cuales son:

Los elementos tangibles, se tiene en cuenta la materialidad, el cómo lucen las instalaciones, el personal y utensilios. La primera impresión. Empezamos con la fiabilidad es la capacidad de los empleados para gestionar bien los servicios. La capacidad de respuesta que tiene que ver con la aptitud demostrada para manejar una serie de preguntas o contingencias que puedan surgir antes o durante la cita. La seguridad el cual incluye la certeza, la decencia, la sabiduría y la seguridad, lo que afirma la fe y la confiabilidad.

La empatía: Es el aprendizaje de los sentimientos, una persona debe recibir energía de otra persona.

Valerie, Zeithaml, Parasuraman y Leonard L Berry fueron los encargados de llevar a cabo el estudio de este diseño, el cual fue respaldado por Marketing Science Institute (MSI) en USA, teniendo como objetivo elemental un estudio adecuado referente a la calidad en cuanto a servicios. Se le atribuye como el método más empleado para la medición de esta, siendo validada y acreditada. Tiene un alfa de Cronbach de 0.89 y nos sirve para contrastar opiniones usando un cuestionario de 22 preguntas. (Luna, 2006)¹⁸.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación: Tuvo enfoque cuantitativo a causa de que toda información recopilada se analizó con la cantidad numérica según Caballero 2014²².

También fue de tipo básica porque buscamos recabar nuevos conocimientos. Cabezas et al 2018 ²³. Fue un estudio no experimental porque se observaron los hechos tal y como suceden sin intervenir en el resultado, Behar 2008¹. Por último, fue de corte transversal puesto que se llevó a cabo en un período establecido. Cabezas, et al 2018²³. Fue correlacional causal, puesto que precisó las variables y las relacionó entre ellas. El diseño fue no experimental, Siendo de corte transversal como resultado de que fue elaborada en un tiempo específico²³.



X: Variable Independiente

Y: Variable Dependiente.

Se indica la relación entre ambas variables →

R., & Mendoza, C, Hernández-Sampieri. 2018.

Variables / Categorías: Independiente, Se puede definir como la causante de la variable dependiente, es algo que no se ve afectado por el experimento o estudio en sí, pero que puede manipularse para afectarla²⁴⁻²⁵. La variable calidad de atención de acuerdo a Donabedian (1993) es la disposición que tiene un servicio a poder acondicionarse a los deseos del usuario o en este caso el paciente, siendo beneficioso y rentable²⁶.

tiene un servicio a poder acondicionarse a los deseos del usuario o en este caso el paciente, siendo beneficioso y rentable²⁶. Y según su definición operacional para Ruelas (1993) su utilidad viene de parte de la ciencia y de la mano con la tecnología, pero también resuelve de manera subjetiva, trayendo un bien a los usuarios y cumpliendo con sus exigencias²⁷.

Tenemos dimensiones de la variable: Primera Dimensión : Elementos tangibles: Está relacionado con apariencia, modernidad, limpieza, pulcritud de las instalaciones y aparatos usados en la atención²⁸. Dimensión 2: Fiabilidad: La disposición y el compromiso de brindar un servicio confiable y correcto, considerado durante todo el tratamiento realizado, desde su llegada hasta su término²⁸. Dimensión 3: Capacidad de Respuesta: Tiene que ver con la aptitud demostrada para manejar una serie de preguntas o contingencias que puedan surgir antes o durante la cita¹⁸. Dimensión 4: Seguridad: Competencias de los empleados o del operador para infundir confianza, enfatizando en el trato y comportamiento. Dimensión 5: Empatía: Es el aprendizaje de los sentimientos, una persona debe recibir energía de otra persona¹⁸.

Variable dependiente: Según Carballo 2014 son elementos que se modifican por los efectos de variables independientes y forman los efectos o consecuencias que producen los resultados del estudio²⁹. Siendo la variable Satisfacción Del usuario, precisada por Donabedian como el máximo reconocimiento a la calidad de la atención, reflejando la competencia del operador para saciar los deseos del usuario³⁰. Teniendo como definición operacional la representación de la solución a la necesidad del usuario, cumpliendo desde prescripciones, monitoreo de resultados, la prevención, además de equipamiento idóneo³⁰.

Sus dimensiones son: Confiabilidad, Ofrece la atención propuesta de manera precisa y segura con respecto al diagnóstico; Validez, Se trata de una atención cordial, eficaz y provechosa y Lealtad, la continuidad del uso de los servicios y fortalecimiento de vínculos³⁰.

Escala de Medición: Tipo Escala de Likert y será de tipo Ordinal.

Población y muestra: Definida como una agrupación de seres que se asocian a través de relaciones comunes y ciertas especificaciones. En esta investigación la población constó de 120 pacientes de un hospital de Lima, 2023³¹.

Criterios de inclusión, pacientes de ambos sexos mayores con DNI azul, pacientes

habituales, pacientes que van por primera vez.

Criterios de Exclusión, pacientes menores que aún no tienen DNI azul y con algún problema mental, psicológica o física.

Muestra, es una fracción finita y subconjunto obtenida de la población. La muestra constó de 93 pacientes, y fue determinada por Question pro al 5% de margen de error y al 95% de nivel de confianza³².

Muestreo, es el problema metodológico clave que afecta el alcance de lo obtenido en la investigación clínica ya que determina los individuos que serán estudiados. Se empleó muestreo probabilístico el cual consiste en que los usuarios fueron elegidos al azar y han sido previamente calculados³³⁻³⁴.

Unidad de análisis, compuesta por los usuarios que acuden a un hospital de Lima, 2023.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Fue dada por el método conocido como encuesta. Se usó como instrumento, el cuestionario, el cual consistió en un listado de preguntas, ya sean abiertas o cerradas de acuerdo con lo que se quiere medir, según Hernández-Sampieri, Baptista-Lucio y Fernández-Collado (2008)³⁵⁻³⁶.

Esta investigación fue realizada con cuestionarios validados. Para la calidad de atención el cuestionario estuvo conformado por 22 preguntas, apoyadas en el sistema de SERVQUAL, formulado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, mostrando los primeros rastros en relación al sector salud por Reidenbach, & Sandifer-Smallwood³⁷ y usado por primera vez en un entorno de servicios hospitalarios en 1992 por Bakakus y Mangold³⁸ usando como forma de valoración la escala de Likert, desarrollada en 1932 por Rensis Likert para calcular conductas entregando de 5 o 7 puntos, los cuales son usados por los que serán sondeados y puedan así dar su calificación sobre el nivel de acuerdo o desacuerdo³⁹.

Para la satisfacción el cuestionario constó de 20 preguntas, elaborado por Álvarez y Ramírez en 2015. Obtuvieron su fiabilidad con el Alfa de Cronbach, incluido en el cálculo (modelo servqual), ello indicó que la encuesta estuvo libre de error aleatorio. Nos permitió cuantificar la fuerza de una escala de medición de una variable no observable proveniente a partir de n variables observadas. Dando como resultado

para calidad en cuanto a confiabilidad 0.923 y para satisfacción alcanzando 0.937 de confiabilidad, siendo ambos instrumentos previamente validados, dando para calidad 1.0 y Satisfacción 1.0.

En los valores por debajo a 0,6 indican baja confiabilidad para el ítem, mientras que valores entre 0,6 y 1 nos indican una alta confiabilidad para el ítem²¹.

Se realizó la prueba de confiabilidad a los instrumentos resultando para el cuestionario de Calidad de Atención: 0.933 según el alfa de Cronbach y para Satisfacción: 0.914, según el alfa de Cronbach (Ver en el anexo 3), determinando que es un instrumento confiable.

Métodos para el análisis de datos, el registro de la información recopilada fue en Ms Excel 2021, posteriormente a ello, se exportó la información al software estadístico IBM SPSS version 29, con respecto al análisis de la información, se desarrolló el análisis descriptivo utilizando tablas de frecuencias y gráficos de barra, de igual forma, se realizó pruebas de hipótesis, comenzando por la prueba de normalidad a fin de verificar el tipo de análisis de correlación a realizar, para ese efecto se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov puesto que la muestra superó las 50 observaciones, determinándose que los datos no se ajustaron a la distribución normal, justificando el uso de correlación de spearman, posterior a ello, se realizó las pruebas de correlación a fin de determinar las relaciones entre las variables y dimensiones⁴⁰⁻⁴¹.

Aspectos éticos, se respetó y se tuvieron presentes todos los principios dictados por la guía de la Universidad Cesar Vallejo, basándonos en las normas de veracidad, confiabilidad y en los principios de Beneficencia, No Maleficencia, Autonomía y Justicia. Citando cada autor y rigiéndonos con el sistema Vancouver. Se requirió autorización al director del hospital de Lima, para poder realizar este estudio. Se realizaron dos cuestionarios que fueron anónimos y se informó que los datos obtenidos son de uso exclusivo.

III. RESULTADOS

1. Estadísticas Descriptivas

Tabla 1. *Datos generales de los usuarios en un hospital de Lima, 2023.*

	f	%	
Sexo	Masculino	31	33.3%
	Femenino	62	66.7%
	Total	93	100.0%
¿Está Satisfecho/a con la atención recibida en el establecimiento de Salud?	Si	82	88.2%
	No	11	11.8%
	Total	93	100.0%

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

La tabla 1 presenta datos demográficos y niveles de satisfacción de pacientes en un establecimiento de salud. Del total de 93 usuarios, el 66.7% son mujeres y el 33.3% son hombres. Respecto a la satisfacción con la atención recibida, el 88.2% expresó estar satisfecho, mientras que el 11.8% indicó insatisfacción. Estos resultados sugieren una predominancia de mujeres en la muestra y una tendencia positiva en la apreciación generalizada de la atención médica.

Tabla 2. *Calidad de atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.*

Calidad de atención	f	%
Malo	1	1.1%
Bueno	29	31.2%
Muy bueno	63	67.7%
Total	93	100.0%

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

Con relación a la calidad de atención percibidas por los pacientes de un hospital en Lima, estos datos dan a conocer que el 67.7% de los participantes la calificaron como "Muy buena", seguido por el 31.2% que la consideraron "Buena". Solo el 1.1% expresó una evaluación negativa, clasificándola como "Mala". Estos resultados indican una percepción mayoritariamente positiva sobre la calidad de atención, con la gran mayoría de usuarios expresando niveles altos de satisfacción.

Tabla 3. *Elementos tangibles en la atención odontológica percibidos por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.*

Elementos tangibles	f	%
Malo	2	2.2%
Bueno	35	37.6%
Muy bueno	56	60.2%
Total	93	100.0%

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

La tabla 3, presenta la percepción de los elementos tangibles por parte de los pacientes en un hospital de Lima, mostrándose que la mayoría de los usuarios, un 60.2%, calificaron los elementos tangibles como "Muy bueno", seguido por un 37.6% que los consideraron "Bueno", mientras que solo un pequeño porcentaje del 2.2% los catalogó como "Malo". Esto sugiere una tendencia generalmente positiva en la percepción de los elementos tangibles en la atención odontológica, con una clara mayoría expresando satisfacción con la calidad de estos elementos.

Tabla 4. *Fiabilidad en la atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.*

Fiabilidad	f	%
Malo	2	2.2%
Bueno	24	25.8%
Muy bueno	67	72.0%
Total	93	100.0%

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

Según la tabla 4 que detalla la percepción de la fiabilidad por parte de los pacientes en un hospital de Lima, se evidenció que la gran mayoría de los usuarios, representados por un 72.0%, perciben la fiabilidad como "Muy bueno". Esto se complementa con un 25.8% que la califica como "Bueno", mientras que solo un pequeño porcentaje del 2.2% la considera "Malo". Estos resultados indican una percepción positiva en cuanto a la fiabilidad de la atención odontológica recibida por los atendidos, sugiriendo que la atención es como confiable y consistente.

Tabla 5. Capacidad de respuesta en la atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.

Capacidad de respuesta	f	%
Malo	1	1.1%
Bueno	33	35.5%
Muy bueno	59	63.4%
Total	93	100.0%

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

Según la tabla 5 que detalla la percepción de la capacidad de respuesta por parte de los pacientes en un hospital de Lima, se evidenció que la gran mayoría de los usuarios, representados por un 63.4%, perciben la capacidad de respuesta como "Muy bueno". Esto se complementa con un 35.5% que la califica como "Bueno", mientras que solo un pequeño porcentaje del 1.1% la considera "Malo". Estos resultados indican una percepción generalmente positiva en cuanto a capacidad de respuesta en la atención odontológica percibida por parte de los usuarios.

Tabla 6. Seguridad en la atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.

Seguridad	F	%
Malo	1	1.1%
Bueno	12	12.9%
Muy bueno	80	86.0%
Total	93	100.0%

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

En la tabla 6 se presenta la percepción de la seguridad, se destaca que la gran mayoría, representada por un 86.0%, considera la seguridad como "Muy bueno". Además, un 12.9% la cataloga como "Bueno", mientras que solo un pequeño porcentaje del 1.1% la percibe como "Malo". Estos resultados reflejan una percepción generalmente positiva en cuanto a la seguridad reflejada en la atención odontológica dentro del hospital por parte de los usuarios, indicando que estos se sienten protegidos y seguros durante su consulta al odontólogo.

Tabla 7. *Empatía en la atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.*

Empatía	f	%
Malo	1	1.1%
Bueno	26	27.9%
Muy bueno	66	71.0%
Total	93	100.0%

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

En la tabla 7 se muestra que la percepción de la empatía en la atención odontológica por parte de los atendidos en un hospital de Lima, un 71.0%, considera la empatía como "Muy bueno", un 27.9% la cataloga como "Bueno", mientras que solo un pequeño porcentaje del 1.1% la percibe como "Malo". Estos resultados sugieren una percepción mayormente positiva en cuanto a la empatía recibida durante la atención odontológica en el hospital por parte de los usuarios, indicando que estos se sienten comprendidos y atendidos de manera sensible por el personal.

Tabla 8. *Satisfacción en la atención odontológica de los usuarios de un hospital de Lima, 2023.*

Satisfacción del usuario	F	%
Deficiente	1	1.1%
Eficiente	13	14.0%
Muy eficiente	79	84.9%
Total	93	100.0%

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

La Tabla 8 evidencia que la satisfacción en la atención odontológica de los pacientes en un hospital es identificada por un 84.9% como "Muy eficiente". Además, un 14.0% la considera "Eficiente", mientras que solo un pequeño porcentaje del 1.1% la encuentra "Deficiente". Estos resultados indican una percepción mayoritariamente positiva frente a la satisfacción de los usuarios con la atención odontológica en el hospital, sugiriendo que gran parte de los usuarios están satisfechos con la eficiencia de los servicios recibidos.

Tabla 9. *Confiabilidad en la atención odontológica de los usuarios de un hospital de Lima, 2023.*

Confiabilidad	F	%
Deficiente	1	1.1%
Eficiente	14	15.0%
Muy eficiente	78	83.9%
Total	93	100.0%

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

La tabla 9 que presenta la confiabilidad en la atención odontológica de los pacientes en un hospital de Lima, destaca que la gran mayoría, representada por un 83.9%, considera la confiabilidad como "Muy eficiente". Además, un 15.0% la califica como "Eficiente", mientras que solo un pequeño porcentaje del 1.1% la percibe como "Deficiente". Estos resultados reflejan una percepción mayormente positiva en cuanto a la confiabilidad de la atención odontológica en el hospital por parte de los usuarios.

Tabla 10. Validez en la atención odontológica de los usuarios de un hospital de Lima, 2023.

Validez	f	%
Deficiente	1	1.1%
Eficiente	10	10.8%
Muy eficiente	82	88.1%
Total	93	100.0%

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

La tabla 10 que presenta la validez en la atención odontológica de los pacientes en un hospital de Lima, destaca que un 88.1% considera la validez como "Muy eficiente". Además, un 10.8% la califica como "Eficiente", mientras que solo un pequeño porcentaje del 1.1% la percibe como "Deficiente". Estos resultados reflejan una percepción mayormente positiva en cuanto a la validez de la atención odontológica por parte de los usuarios, indicando que la mayoría confía en la efectividad y relevancia de los procedimientos realizados.

Tabla 11. *Lealtad en la atención odontológica de los usuarios de un hospital de Lima, 2023.*

Lealtad	F	%
Deficiente	0	0.0%
Eficiente	13	14.0%
Muy eficiente	86	86.0%
Total	93	100.0%

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

La tabla 11 que presenta la lealtad en la atención odontológica de los pacientes en un hospital de Lima en 2023, se destaca que la gran mayoría, representada por un 86.0%, considera la lealtad como "Muy eficiente". Además, un 14.0% la califica como "Eficiente", y no se reportan casos de percepción de lealtad como "Deficiente". Estos resultados reflejan una percepción mayormente positiva en cuanto a la lealtad hacia la atención odontológica en el hospital por parte de los usuarios, indicando que la mayoría se siente comprometida y satisfecha con los servicios recibidos, lo que podría traducirse en una alta probabilidad de retorno al hospital para futuras necesidades odontológicas.

HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis Alternativa: La calidad de atención odontológica incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.

Hipótesis Nula: La calidad de atención odontológica no incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.

Tabla 12. *Relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.*

Variable	Indicador	Satisfacción del usuario
Calidad de atención odontológica	Coeficiente de correlación	0.410
	P-valor*	<0.001
	Muestra	93

* *Correlación de Spearman significativo al 5%*

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

De acuerdo con la tabla 12, se obtuvo un coeficiente de correlación entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de 0.410. Este valor indica que el coeficiente positivo sugiere una relación positiva media, lo que implica que a medida que la calidad de atención odontológica se desarrolla, tiende a hacerlo la satisfacción del usuario. Se obtuvo un p-valor de <0.001, que indica que la correlación entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario no es aleatoria y es estadísticamente significativa, en resumen, se muestra una relación positiva entre ambas variables.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Hipótesis Alternativa: Los elementos tangibles inciden significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.

Hipótesis Nula: Los elementos tangibles no inciden significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.

Tabla 13. *Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.*

Dimensión	Indicador	Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	0.228
Elementos tangibles	P-valor*	0.028
	Muestra	93

* *Correlación de Spearman significativo al 5%*

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

Con respecto a la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.228, que indica relación positiva débil es decir a medida que se mejora los elementos mejorará también la satisfacción del usuario en una forma baja. Asimismo, el p-valor asociado a este coeficiente es 0.028, lo que sugiere que hay una correlación estadísticamente significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Hipótesis Alternativa: La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.

Hipótesis Nula: La fiabilidad no incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.

Tabla 14. *Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.*

Dimensión	Indicador	Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	0.351
Fiabilidad	P-valor*	<0.001
	Muestra	93

* *Correlación de Spearman significativo al 5%*

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

Acerca de la dimensión fiabilidad y su relación con la satisfacción del usuario se alcanzó un coeficiente de correlación de 0.351, mostrando relación positiva media, es decir a medida que se mejora la fiabilidad mejorará también la satisfacción del usuario en un nivel medio. Asimismo, el p-valor asociado a este coeficiente es <0.001, señalando que hay una correlación estadísticamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Hipótesis Alternativa: La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.

Hipótesis Nula: La capacidad de respuesta no incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.

Tabla 15. *Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.*

Dimensión	Indicador	Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	0.351
Capacidad de respuesta	P-valor*	<0.001
	Muestra	93

* *Correlación de Spearman significativo al 5%*

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

Acerca de la dimensión capacidad de respuesta y su relación con la satisfacción del usuario se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.351, el cual indica relación positiva media, es decir a medida que se mejora la capacidad de respuesta mejorará también la satisfacción del usuario en un nivel medio. Asimismo, el p-valor asociado a este coeficiente es <0.001, lo que sugiere una correlación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

Hipótesis Alterna: La seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.

Hipótesis Nula: La seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.

Tabla 16. *Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.*

Dimensión	Indicador	Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	0.424
Seguridad	P-valor*	<0.001
	Muestra	93

* *Correlación de Spearman significativo al 5%*

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

Sobre la dimensión seguridad y su relación con la satisfacción del usuario se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.424, el cual indica relación positiva media, es decir a medida que se mejora la seguridad mejorará también la satisfacción del usuario en un nivel medio. Asimismo, el p-valor asociado a este coeficiente es <0.001, sugiriendo una correlación estadísticamente significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

Hipótesis Alternativa: La empatía incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.

Hipótesis Nula: La empatía no incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.

Tabla 17. Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.

Dimensión	Indicador	Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	0.443
Empatía	P-valor*	<0.001
	Muestra	93

* *Correlación de Spearman significativo al 5%*

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

Acerca de la dimensión empatía y su relación con la satisfacción del usuario se alcanzó un coeficiente de correlación de 0.443, el cual indica relación positiva media, es decir a medida que se mejora la empatía mejorará también la satisfacción del usuario en un nivel medio. Asimismo, el p-valor asociado a este coeficiente es <0.001, lo que sugiere que hay una correlación estadísticamente significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario.

IV. DISCUSIÓN

La calidad de atención de los pacientes de toda entidad que proporciona cualquier servicio es fundamental, y con respecto al servicio que brinda un proveedor de atención médica a los usuarios y su comunidad inmediata debe ser de la mejor calidad, lo que implica alcanzar un logro positivo e idóneo según la necesidad del usuario. Al mencionar calidad y servicio en el ambiente de la salud según la OMS, se está refiriendo a la atención que busca la satisfacción plena de un usuario que acude a un determinado centro médico buscando un servicio del mismo. Dicho servicio que brinda toda institución de salud es de vital importancia y para que sea de calidad debe considerar su eficacia en la atención que suministra, la seguridad de los usuarios, el enfoque en las personas, tiempo de atención, igualdad, integración y eficiencia. (OMS, 2020)¹.

De acuerdo con lo planteado, tuvimos como objetivo general el siguiente: Determinar en qué medida la calidad de atención odontológica incide en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023. Como hipótesis general en el desarrollo de este estudio se planteó el siguiente: La calidad de atención odontológica incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023, la misma que fue respaldada al demostrarse que la atención odontológica incide de manera positiva media en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, cuyo valor del correlativo de spearman fue de 0.410, con un p. de <0.001, lo que indica que existe una relación positiva, no aleatoria y estadísticamente significativa entre ambas variables. Asimismo, implica que los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía son determinantes en la satisfacción y bienestar de los atendidos, lo cual conduce a la calidad de atención realizado por los profesionales de salud involucrados y comprometidos en este servicio. (Donabedian, 1993)²⁶.

Los resultados expuestos líneas arriba, evidencian que los profesionales del área de salud, manifiestan una influencia positiva de nivel medio con una atención odontológica de calidad en relación a los usuarios, es decir, que para que los usuarios de los nosocomios se sientan satisfechos y beneficiados de un servicio apropiado por parte sus empleados, deben percibir una atención de calidad que les de seguridad, bienestar personal, y reciban un trato empático y capacidad

profesional por parte de los servidores de salud. Ello implica que es necesario potenciar la calidad de atención, a fin de que sea más pertinente, apropiado y genere satisfacción de los usuarios, y, asimismo, que el personal médico adquiera un acuerdo genuino en el ejercicio de sus funciones como parte de la institución, reflejado en una atención de calidad.

Por lo tanto, de acuerdo con los resultados obtenidos, se contempla la existencia una coincidencia con el trabajo de Ríos⁸ (2022), quien en su estudio se propuso precisar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la clínica dental Firenze alcanzó resultados que evidencian que existe una conexión directa entre la variable calidad de servicio y sus dimensiones con la variable satisfacción del paciente externo. Igualmente, esta investigación, evidencia que la calidad del servicio en lo que corresponde a la atención odontológica tiene una influencia positiva media en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima.

También el trabajo de Martínez⁹ (2022) se asemeja con la presente investigación en relación con sus resultados, puesto que Martínez en su estudio se propuso especificar en qué medida la calidad de atención odontológica incidió en la satisfacción del usuario y sus resultados fueron que el 43.6% de los usuarios lo identifican de muy buena calidad y el 23.6% la considera como mala. En cuanto a la satisfacción el 47.1% lo identifica como eficiente y según las dimensiones aplicadas, el 57.6% la considera como muy buena. En conclusión, este estudio evidencia que hay una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Estos resultados corroboran con los de esta investigación, evidenciando y afirmando que toda atención de buena calidad origina plena satisfacción de los usuarios.

Asimismo, esta investigación, concuerda con la de Jara¹⁰ (2022) quien en su estudio buscó establecer en qué medida la calidad de atención odontológica influye en la satisfacción del usuario en Piura. Los resultados concluyeron con evidencias que la calidad se relaciona en gran medida con la satisfacción de los pacientes atendidos en un centro médico. Estos datos coincidentes en estas investigaciones demuestran que la calidad de atención tiene repercusión y una implicancia beneficiosa en la satisfacción de los usuarios generando bienestar en los mismos.

El trabajo de Iza⁷ (2022) no coincide con esta investigación, puesto que en su estudio se propuso determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que reciben atención del área de odontología de un Centro Lasso. Sus resultados concluyeron que no se encontró significancia estadística entre las variables de estudio y la satisfacción del paciente. Demostrando que muchas veces la atención a los usuarios no siempre es la apropiada, por lo que los pacientes evidencian mucha insatisfacción.

Los hallazgos observados en la primera hipótesis son respaldados al indicar que los elementos tangibles influyen de manera significativa en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, cuyo coeficiente de correlación fue 0.228, lo que evidencia una relación positiva débil estadísticamente significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario. Estos resultados demuestran la relevancia e importancia de los elementos tangibles como el aspecto, innovación, limpieza, pulcritud del establecimiento, ambientes y equipos utilizados en la atención a los usuarios. Al respecto, se puede considerar que los elementos tangibles según Zeithaml et al. (2009)¹⁷ tiene en cuenta la materialidad, y cómo lucen las instalaciones, el personal y utensilios. Esto implica la apariencia, modernidad, limpieza, pulcritud de las instalaciones y espacios de atención para los usuarios y equipos para dicho servicio. Dichos elementos deben estar en condiciones apropiadas para que el servicio de atención genere satisfacción a los usuarios.

En esta investigación se observó que los nosocomios donde se realizó el estudio requieren un buen mantenimiento, limpieza, también mejorar y optimizar estas instalaciones y equipos para brindar un mejor servicio de atención. Puesto que en los resultados se percibe una relación positiva pero débil, esto revela la necesidad de potenciar esta área de atención. En la investigación de Jara (2020)¹⁰ se observó un resultado parecido a este estudio, puesto que los elementos tangibles un 25.93% de nivel favorable, lo que evidencia un vínculo débil de la dimensión con la satisfacción de los usuarios, es decir que un pequeño grupo de los encuestados dieron esta respuesta.

Los hallazgos observados en la segunda hipótesis son respaldados al indicar que la fiabilidad influye de manera significativa en la satisfacción del usuario en un

hospital de Lima, cuyo coeficiente de correlación fue 0.351, evidenciando una relación positiva media estadísticamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario. Estos resultados demuestran la relevancia e importancia de la fiabilidad, indicando que existe una relación positiva media, a medida que se mejora la fiabilidad mejorará también la satisfacción del usuario en un nivel medio. Estos datos coinciden con el trabajo de Ríos (2022)⁸ quien obtuvo en fiabilidad un 78.7%, evidenciando una relación positiva buena entre la dimensión y satisfacción del paciente. Es decir, existe en el personal de salud una favorable disposición y el compromiso de brindar un servicio confiable y correcto, considerado durante todo el tratamiento realizado, desde su llegada hasta su término. Estos resultados están alineados con investigaciones anteriores, resaltando la relación positiva entre la fiabilidad y la calidad de atención en el entorno de la salud. La evidencia favorece la importancia de impulsar el progreso de la fiabilidad como parte significativa del desarrollo de destrezas y crecimiento profesional del personal médico. Estos puntos orientan a impulsar la calidad de un servicio lo que se define en hacer las cosas bien y de una manera adecuada, lo cual producirá que los consumidores quieran atenderse y estar a gusto. La calidad se trata de perfección (Zurita, 1997)¹⁶.

Los resultados observados en la tercera hipótesis son respaldados al indicar que la capacidad de respuesta influye de manera significativa en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, cuyo coeficiente de correlación fue de 0.351, lo que evidencia una relación positiva media estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Estos resultados revelan la relevancia y alcance de la fiabilidad, el cual indica que la capacidad de respuesta y su relación con la satisfacción del usuario es positiva media, o sea que a medida que mejore la capacidad de respuesta ha de mejorar la satisfacción del usuario en un nivel medio. Asimismo, el p-valor asociado a este coeficiente es <0.001 , lo que demuestra que existe una correlación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Al respecto, estos datos coinciden con el trabajo de Salazar (2019)¹⁵ que en su investigación obtuvo un 65% en capacidad de respuesta, indicando así que cuando hay una buena aptitud para manejar interrogantes que surjan en una atención al usuario genera

satisfacción del mismo, lo cual incrementa la calidad del servicio y evidencia el profesionalismo y capacidad del personal sanitario.

Los resultados que se observan en la cuarta hipótesis son respaldados al indicar que la seguridad tiene incidencia de manera significativa en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, cuyo coeficiente de correlación fue de 0.424, lo que evidencia una relación positiva media estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, el cual indica una relación positiva media y significativa, a medida que se mejora la seguridad mejorará también la satisfacción del usuario en un nivel medio. Esto tiene implicancia en las competencias de los empleados o del operador, cuyo trato y comportamiento hacia los usuarios deben infundir confianza y seguridad. Los trabajos de Rodríguez (2021)¹¹ que obtuvo un 76.3% y de Lara-Alvarez et al. (2020)¹⁴ que alcanzó el 69.1% en seguridad corroboran con esta investigación al evidenciar que cuando el personal sanitario está calificado para ofrecer una atención amable, de buen trato y que infunde confianza genera satisfacción y seguridad en los asistentes de los distintos centros de una comunidad.

Los hallazgos que se observan en la quinta hipótesis son respaldados al indicar que la empatía tiene incidencia de manera significativa en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, cuyo coeficiente de correlación fue de 0.443, evidenciando una relación positiva media estadísticamente significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario, esto demuestra que a medida que se mejora la empatía mejorará también la satisfacción del usuario en un nivel medio. Estos resultados son similares a los de Jara (2022)¹⁰ quien obtuvo en su estudio el 42.22% de empatía y Salazar (2019)¹⁵ quien obtuvo el 74% de empatía, evidenciándose de esta manera que la empatía en la atención a los pacientes es un elemento muy importante ya que esto permite que los profesionales de salud tengan la capacidad de identificarse con los usuarios y comprendan sus sentimientos, lo cual apertura a una mejor relación y atención impulsando la calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

Los resultados mostrados hasta aquí se encuentran en relación con trabajos de investigación precedente que corroboraron la relación positiva entre las

dimensiones de la variable la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el ámbito sanitario. La evidencia avala la importancia de promover el avance de estas dimensiones como parte integral de la formación y el crecimiento profesional del personal de salud. Estos aspectos orientan a elevar la calidad de un servicio lo que conlleva a que toda entidad debe evaluar la calidad de su servicio con distintos medios y recursos hasta llegar a la meta deseada. (Pedraza-Melo et al., 2014)¹⁷.

En los resultados descriptivos la variable calidad de atención obtuvo los siguientes resultados, cuyos datos revelan que el 67.7% calificó la calidad de atención como "Muy buena", continuado por el 31.2% que la consideraron de "Buena" y solo el 1.1% expresó una evaluación negativa, clasificándola como "Mala". Estos hallazgos indican que la mayoría de los participantes tuvo una percepción en gran medida positiva sobre la calidad de atención, con un elevado nivel de satisfacción.

En relación a la variable satisfacción de los usuarios en el establecimiento donde fue realizada la investigación, se obtuvieron resultados que indican una evaluación mayormente positiva. Estos resultados alcanzaron un 84.9% de "Muy eficiente" evidenciando que los participantes se consideran satisfechos con la atención favorable de los profesionales de salud. Asimismo, el 14.0% clasifica a la calidad de la atención "Eficiente" y solo un pequeño porcentaje del 1.1%, lo evalúa como "Deficiente".

Como conclusión de este trabajo se puede demostrar que según estos datos se observa un nivel alto de satisfacción general entre los usuarios del establecimiento, con la mayoría expresando una percepción muy positiva en cuanto a la eficiencia de los servicios proporcionados, lo cual genera en los mismos una satisfacción bastante considerada.

V. CONCLUSIONES

1. La calidad de atención odontológica incide de manera positiva media en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023, cuyo valor del correlativo de spearman fue de 0.410, con un p. de <0.001 , lo que indica que existe una relación positiva, no aleatoria y estadísticamente significativa entre ambas variables.
2. Los elementos tangibles inciden de manera positiva débil en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, cuyo valor del coeficiente de correlación de spearman fue de 0.228, con un p. de 0.028, lo que indica que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.
3. La dimensión fiabilidad tiene una incidencia de manera positiva media en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023, cuyo valor del coeficiente de correlación de spearman fue de 0.351, con un p. de <0.001 , lo que indica que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.
4. La dimensión capacidad de respuesta incide de manera positiva media en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023, cuyo valor del coeficiente de correlación de spearman fue de 0.351, con un p. de <0.001 , lo que indica que existe una relación positiva y estadísticamente entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.
5. La dimensión seguridad tiene una incidencia de manera positiva media en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023, cuyo valor del coeficiente de correlación de spearman fue de 0.424 con un p. de <0.001 , lo que indica que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario.
6. La dimensión empatía tiene una incidencia de manera positiva media en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023, cuyo valor del coeficiente de correlación de spearman fue de 0.443, con un p. de <0.001 , lo que indica que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a las autoridades sanitarias de los hospitales de Lima, que fomenten una mejor atención a los usuarios de tales nosocomios, capacitando a su personal mediante talleres y seminarios de capacitación en atención al usuario, a fin de elevar la calidad de atención y satisfacción de los que asisten al sector dental.⁴²
2. Se recomienda que el personal médico de los nosocomios públicos de la región de Lima de manera constante conserve las instalaciones de atención al público de forma innovada, limpia y pulcra, a fin de elevar la calidad de atención y satisfacción de los pacientes.
3. Los trabajadores y servidores de nosocomios públicos deben tener la disposición y el compromiso de brindar un servicio confiable y correcto, considerado a todos sus usuarios, durante todo el tratamiento realizado, desde su llegada hasta su término, buscando con su servicio la satisfacción del usuario y la calidad de atención.
4. Se recomienda que todo proveedor de atención médica de los hospitales de Lima, expresen como capacidad de respuesta, una aptitud responsable para manejar favorablemente diversas interrogantes o contingencias que puedan surgir antes o durante la cita. Demostrando con ello profesionalismo y bienestar y satisfacción a los usuarios.
5. Se sugiere a los directivos de los hospitales que capaciten y adiestren a los empleados de salud para que sean capaces de infundir confianza a los usuarios, manifestando un buen trato y una conducta apropiada.
6. Los profesionales y servidores de salud deben ser empáticos con los usuarios de los nosocomios aprendiendo de sus sentimientos y personalidad durante su atención a los mismos. Desarrollando con este trato mejores relaciones y una atención satisfactoria de los pacientes.
7. Se recomienda tener especialistas y aumentar las plazas para el resindentado ya que no contamos con muchos especialistas a nivel nacional.

REFERENCIAS

- 1) Calidad de la atención [Internet]. www.who.int. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- 2) Plan Nacional de Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención [Internet]. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1620.pdf>
- 3) Hueza Cullcush A, Mejora continua y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas. [Tesis de Maestría en gestión de salud] Chimbote: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104320>
- 4) Herrera Mejía K, Estrategia de gestión de la calidad del área odontológica para mejorar la atención de los pacientes del centro de salud José Leonardo Ortíz. [Tesis de Maestría para gerencia en salud] Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2020. Disponible en <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8037>.
- 5) Espinoza-Portilla et al. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. Revista Cubana de Salud Pública. 2020;46(4):1-16.Disponible en <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n4/e2146/>
- 6) Mena Garcia G, Monroig Suárez M. C, Bell Fernández N. M. Calidad de la atención estomatológica de urgencia en tiempos de COVID-19. MEDISAN [Internet]. 2023;27(3): Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368475403007>
- 7) Iza Cunalata A. Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en el área de odontología del Centro de Salud Tipo “C” Lasso. [Tesis previa a la obtención del título de Odontóloga]. Quito. Universidad Central del Ecuador.2022. Disponible en <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/14996d88-ea66-4725-8982-d30b417b6a57>.
- 8) Ríos Prieto J. Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Clínica Dental Firenze, 2021. [Tesis para maestría en gestión de salud] Huancayo. Universidad Continental.2022. Disponible en <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11617>.

- 9) Martínez Mendoza M. Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción del Usuario en el Establecimiento de Salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura, 2021. [Tesis para maestría en gestión de salud]. Lima. Universidad Cesar Vallejo.2022. Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80493>
- 10) Jara Lozada M. Calidad de atención odontológica y satisfacción del el Centro Médico de la 1ra Brigada de Caballería, provincia de Sullana 2021. [Tesis para maestría en gestión de salud]. Lima. Universidad Cesar Vallejo.2022. Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80490>
- 11) Rodriguez Villegas J. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de la clinica odontológica Rimadent – La Victoria 202. [Tesis previa a la obtención del título de Odontólogo] Universidad Señor de Sipán.2021. Disponible en <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10785/Rodriguez%20Villegas%20Julio%20Alexander.pdf?sequence=11>
- 12) Enciso Carmen R. Relación entre indicadores de gestión de calidad de atención y satisfacción de usuarios de odontología del establecimiento de salud I-2 Simbila Piura 2021. [Tesis para título cirujano dentista] Pimentel. Universidad Señor de Sipán;2021. Disponible en <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9223>
- 13) Garcia Reyes C, Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del centro odontológico Flores de Morrope, 2022. [Tesis para título cirujano dentista] Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2021. Disponible en <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10954/Garcia%20Reyes%2C%20Carolay%20Brillid.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 14) Lara-Alvarez J, et al. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev. Estomatol. Herediana.2020 ;30(3): 145-152. Disponible en <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/3817>
- 15) Salazar Lazo J. Satisfacción de los usuarios externos respecto a la calidad de atención en una clínica odontológica de Huancayo – 2018

- [Tesis para maestría en gestión de salud] Universidad Peruana los Andes 2019. Disponible en <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1559>
- 16) Zurita Garza B. Calidad de la atención de la salud. Anales de la facultad de medicina. 1997. Vol 58 (9-13). Disponible en <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/5128>
- 17) Pedraza-Melo N. et al. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. Unilibre. Cali. Vol 10(2): 76-89. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265433711006.pdf>
- 18) Fabian-Sánchez A, et al. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz. Med [Internet]. 2022;22(1): e1589. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727558X2022000100003&script=sci_abstract
- 19) Leal-Fonseca AP. y col. Evolución de la odontología. ORAL 2016; 17(55): 1418-1426. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2016/ora1655g.pdf>
- 20) Thompson Ivan. La satisfacción del cliente. Promonegocio.net [Internet] 2006 Disponible en <https://es.scribd.com/document/478810057/LA-SATISFACCION-DEL-CLIENTE-Promonegocios-net>
- 21) Matsumoto Nishizawa R, Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. PERSPECTIVAS [Internet]. 2014; (34):181-209. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- 22) Neil.A. Procesos y Fundamentos de la investigación científica. Redes 2017. Perú. Editorial Utmach. 15: 40-45 Disponible en <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLaInvestiacionCientifica.pdf>
- 23) Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill

educación. Disponible en
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- 24) Oyola-García, A. La variable. Revista Del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 2021, 14(1), 90 – 93. Disponible en
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S222747312021000100016&script=sci_abstract&tlng=en
- 25) Kaliyadan F, Kulkarni V. Types of Variables, Descriptive Statistics, and Sample Size. Indian Dermatol Online J. 2019 Jan-Feb;10(1):82-86. doi: 10.4103/idoj.IDOJ_468_18. PMID: 30775310; PMCID: PMC6362742. Disponible en
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6362742/>
- 26) Avedis Donabedian Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. Salud pública de México. Enero-Febrero 1993 volumen 35 numero 001 Instituto Nacional de SALUD Pública, Cuernavaca México pp 94-97. Disponible en
<https://www.redalyc.org/pdf/106/10635110.pdf>
- 27) Enrique Ruelas Barajas. Beatriz Zurita Garza. Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud. Salud publica de México. Mayo-Junio 1993. volumen 35 numero 003. Instituto Nacional de Salud Pública. Cuernavaca México pp 235-237. Disponible en
<https://www.redalyc.org/pdf/106/10635301.pdf>
- 28) Leyzeaga Vargas, Mary; Azuaje Narvaez, Jesús; Mejías Acosta, Agustín La calidad de los servicios médicos asistenciales: estudio de caso en una institución privada Industrial Data, vol. 17, núm. 1, enero-junio, 2014, pp. 16-23. Disponible en
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81640855003.pdf>
- 29) Freire E, Enrique E. Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. Conrado [Internet]. 2018;14:39–49. Disponible en
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S199086442018000500039
- 30) Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En:

OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.:OPS/OMS ;1992.p.382-404. (Publicación Científica; 534). Disponible en https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2019/06/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf

- 31) Riaz Malik Y, Saad Sheikh M, Yousaf S. Probability and Sampling in Dentistry [Internet]. Clinical Concepts and Practical Management Techniques in Dentistry. IntechOpen; 2022. Vol 11. 1-10. Available from: <http://dx.doi.org/10.5772/intechopen.97705>.
- 32) Martínez-Mesa J, et al. How to select participants in my research study. An Bras Dermatol. 2016 May-Jun;91(3):326-30. Available from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4938277/>
- 33) Hamed T. Sampling Method in Research Methodology: How to choose a Sampling. International Journal of Academic Research in Management Volume 5, Issue 2, 2016, ISSN: 2296-1747. Available from https://www.researchgate.net/publication/319998246_Sampling_Methods_in_Research_Methodology_How_to_Choose_a_Sampling_Technique_for_Research
- 34) Hernández González Osvaldo. Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. Rev Cubana Med Gen Integr[Internet]. 2021 Sep [citado 2023 Nov 18] ; 37(3): e1442. Available from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421252021000300002
- 35) Pozzo, M. I., Borgobello, A. y Pierella, M. P. (2018). Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad: análisis de experiencias desde una perspectiva situada. Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales, 8(2), e046. Disponible en <https://www.relmeecs.fahce.unlp.edu.ar/article/view/Relmecse046>
- 36) Feria Ávila H., Matilla González M., Mantecón Licea S. La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? Revista Didasc Cuba.2020. Vol. XI. Número 3, (62-79). Disponible en <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- 37) Bustamante, et al. FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EL

MODELO SERVQUAL. Revista Empresarial,2019.1 (2). Disponible en <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159>

- 38) López Ramírez E. et al. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entreciencias: diálogos soc. conoc. México [revista en la Internet]. 2021 Dic [citado 2023 Dic 23]; 9(23). Disponible en <https://revistas.unam.mx/index.php/entreciencias/article/view/77710>
- 39) Sullivan GM, Artino AR Jr. Analyzing and interpreting data from likert- type scales. J Grad Med Educ. 2013 Dec;5(4):541-2. Disponible en <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3886444/>
- 40) Sanchez C. Las pruebas de normalidad. ResearchGate.Net. 2023. 1-8 Disponible en https://www.researchgate.net/publication/366922523_Las_pruebas_de_normalidad
- 41) Martínez O, et al. El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. Rev haban cienc méd [Internet]. 2009 Jun [citado 2024 Feb11];8(2). Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- 42) Pinella Vega M. Programa de gestión de calidad para mejorar la atención en el servicio de odontología del centro de salud Atusparias. [Tesis para optar el grado académico de maestra en estomatología] Pimentel. Universidad Señor de Sipán. 2019. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6463/Pinella%20Vega%20Melissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexo

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCLA DE MEDICION	NIVELES
Calidad de atención	Es la disposición que tiene un servicio a poder acondicionarse a los deseos del usuario o en este caso el paciente, siendo beneficioso y rentable. Donabedian 1993	Elementos tangibles	Estados físicos de las instalaciones	1 – 4 Encuesta SERVQUAL	Ordinal	Malo Bueno Muy bueno
			Limpieza de las instalaciones			
			Presentación personal de empleados			
			Materiales de comunicación			
			Señalización y área exclusiva			
		Fiabilidad	El servicio de atención responde a las necesidades del paciente	5 – 9 Encuesta SERVQUAL		
			Interés en la solución de problemas a pacientes			
			Capacitación del profesional para responder las preguntas			
		Capacidad de respuesta	Sencillez de los trámites para la atención	10 – 13 Encuesta SERVQUAL		
			Disposición para atender preguntas			
			Agilidad del trabajo para la atención inmediata			
		Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	14 – 17 Encuesta SERVQUAL		
			Idoneidad del personal			
			Confianza			
			Cumplimiento de medidas de seguridad			
		Empatía	Capacidades necesarias	18 – 22 Encuesta SERVQUAL		
Amabilidad en el trato						
Comprensión de las necesidades de los usuarios						
Horarios adecuados						
Satisfacción del usuario	Viene a ser el grado de estado de ánimo que da como resultado de contrastar la utilidad de un producto con la finalidad anhelada Thompson 2015	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido	Ordinal	Muy eficiente Eficiente Deficiente	
			Seguridad			
			Precisión del diagnóstico			
			Ambiente confiable			
		Validez	Atención correcta			9, 10, 13 11, 15 14 12
			Eficiencia			
			Calidez			
		Lealtad	Satisfacción			
			Compromiso del usuario			16 17 18 19 20
			Participación activa			
			Respeto			
			Limitaciones			
			Motivación			

MATRIZ DE
CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.

AUTOR (as) : Cubas Cortez, Kimberly Nicole (0009-0007-0843-6617)
Mallqui Meza, Erika Jovana (0000-0002-6951-3811)

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS
<p>Problema principal:</p> <p>¿En qué medida la calidad de atención odontológica incide con la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar en qué medida la calidad de atención odontológica incide en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La calidad de atención odontológica incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿En qué medida los elementos tangibles inciden en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023?</p> <p>¿En qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023?</p> <p>¿En qué medida la capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023?</p> <p>¿En qué medida la seguridad incide en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023?</p> <p>¿En qué medida la empatía incide en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar en qué medida los elementos tangibles inciden en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.</p> <p>Determinar en qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.</p> <p>Determinar en qué medida la capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023</p> <p>Determinar en qué medida la seguridad incide en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.</p> <p>Determinar en qué medida la empatía incide en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H1: Los elementos tangibles inciden significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.</p> <p>H2: La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.</p> <p>H3: La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.</p> <p>H4: La seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023.</p> <p>H5: La empatía incide significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023</p>

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCION - CUESTIONARIO

Estimado paciente que asiste a este establecimiento. Un grato saludo para usted y gran reconocimiento por realizar este cuestionario, que tiene como objetivo saber su opinión sobre calidad y su experiencia al acudir al servicio de odontología y poder sumar para poder tener una mejora.

Muchas gracias.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

1. Género:

Masculino Femenino

2. ¿Está Satisfecho/a con la atención recibida en el establecimiento de Salud?

Sí No

Instrucciones: Marcar (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante según su opinión.

CALIDAD DE ATENCIÓN		ESCALA				
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio dental tiene equipos modernos para la atención de los pacientes.					
2	Los elementos materiales (instrumental, radiografía, equipos)son visualmente atractivos y claros.					
3	Existen equipos suficientes (sillones dentales) para la prestación del servicio de atención odontológica en el establecimiento de salud					
4	Las instalaciones físicas son adecuadas y aptas para brindar un buen servicio odontológico.					
FIABILIDAD		1	2	3	4	5
5	El servicio de atención odontológica responde a lo que usted esperaba.					
6	Cuando el odontólogo promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo cumple?					
7	Cuando un paciente tiene un problema el odontólogo demuestra interés en solucionarlo.					
8	El odontólogo realizó bien el servicio a la primera vez.					

9	El odontólogo que lo atiende demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas.					
---	---	--	--	--	--	--

		CAPACIDAD DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
10	El tiempo que aguardó para obtener el servicio odontológico fue satisfactorio.					
11	El odontólogo nunca está demasiado ocupado para atenderle.					
12	Si necesitó resolver alguna duda ¿Se le atendió en un tiempo adecuado?					
13	El odontólogo demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio odontológico.					
14	El odontólogo siempre está dispuesto en ayudar a los pacientes.					
		SEGURIDAD				
		1	2	3	4	5
15	El comportamiento del odontólogo le inspira confianza y seguridad.					
16	El odontólogo tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.					
17	El odontólogo demuestra igualdad para todos los pacientes.					
18	El odontólogo demuestra capacidad de organización del Servicio odontológico.					
		EMPATIA				
		1	2	3	4	5
19	El odontólogo se preocupa por los intereses de los pacientes.					
20	Se ofrecen horarios convenientes para todos los pacientes.					
21	El odontólogo entiende las necesidades específicas de cada paciente.					
22	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.					

INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO - CUESTIONARIO

Estimado usuario que acude a dicha institución, reciba un cordial saludo y agradecimiento desde ya, por el apoyo que está brindando al llenar este cuestionario, el cual tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario que es atendido en el servicio de odontología, con el fin de contribuir mejoras al servicio.

Muchas gracias.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Marcar (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante según su opinión.

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO CONFIABILIDAD	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brinda seguridad al momento de la atención.					
3	El dentista es claro con el diagnóstico.					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.					
5	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención.					
8	El dentista toma su tiempo para explicar el procedimiento que va seguir en el tratamiento.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con los materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en sala de espera.					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista.					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted cumple con acudir a sus citas.					

17	Usted participa activamente en las actividades de salud bucal						
	que organiza el centro de salud						
18	Usted trata con respeto al dentista.						
19	Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental.						
20	Usted se encuentra motivado por la atención recibida.						

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos.

CALIDAD DE ATENCIÓN

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACION
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

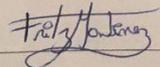
1.1. ALUMNO	Miky Fritz Martínez Mendoza
1.2. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION	Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción del Usuario en el Establecimiento de Salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura, 2021
1.3. ESCUELA DE POSGRADO	Maestría en Gestión de los Servicios de Salud
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	Cuestionario de Calidad de Atención
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	Alfa de Cronbach
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	10 de noviembre del 2021
1.7. MUESTRA APLICADA	20 pacientes

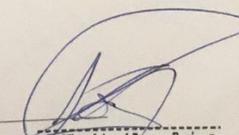
II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO	0.923
-----------------------------------	-------

III. DESCRIPCION BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc)

Se aceptaron los 22 ítems iniciales, puesto que la confiabilidad del instrumento se encuentra en el nivel de muy bueno, eliminar alguno de los ítems no mejora significativamente la fiabilidad del instrumento.


ALUMNO:
MIKY FRITZ MARTINEZ MENDOZA
DNI: 47797021


ESTADÍSTICO: Lic. Miguel Ángel Paucar Espinoza
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE N° 1035

II- SATISFACCIÓN DEL USUARIO

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACION
---	--	-----------------------

IV. DATOS INFORMATIVOS

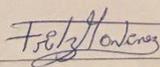
4.1. ALUMNO	Miky Fritz Martínez Mendoza
4.2. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION	Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción del Usuario en el Establecimiento de Salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura, 2021
4.3. ESCUELA DE POSGRADO	Maestría en Gestión de los Servicios de Salud
4.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	Cuestionario de Satisfacción del Usuario
4.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	Alfa de Cronbach
4.6. FECHA DE APLICACIÓN	10 de noviembre del 2021
4.7. MUESTRA APLICADA	20 pacientes

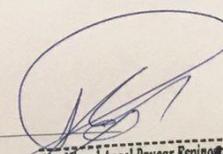
V. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO	0.937
-----------------------------------	-------

VI. DESCRIPCION BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc)

Se aceptaron los 20 ítems iniciales, puesto que la confiabilidad del instrumento se encuentra en el nivel de muy bueno, eliminar alguno de los ítems no mejora significativamente la fiabilidad del instrumento.


ALUMNO:
MIKY FRITZ MARTINEZ MENDOZA
DNI: 47797021


ESTADÍSTICO: Lic. Miguel Ángel Paucar Espinoza
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE N° 1035

Anexo 3 Confiabilidad del instrumento- Calidad.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	<ul style="list-style-type: none"> Cubas Cortez, Kimber Mallqui Meza, Erika
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Estomatología
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario de la Calidad de atención
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 Kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	25 de enero del 2024
1.7. MUESTRA APLICADA :	20 usuarios del hospital

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	CPQ= 0.933
------------------------------------	------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (~~Ítems~~ iniciales, ~~ítems~~ mejorados, eliminados, etc.)

Se aplicó el cuestionario citado a 20 usuarios de un hospital en Lima, obteniéndose un nivel de confiabilidad del 93.3% el cual indica que existe una excelente confiabilidad; no existiendo ítems cuya correlación total de elementos corregida era menor de 0.3.


 Estudiante: Kimberly Cubas Cortez

DNI = 74311687


 Estudiante: Erika Mallqui Meza

DNI = 72311009



ANEXO I

Análisis de Confianza

Tabla 1. Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.933	22

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

Número de muestra piloto: 20 usuarios de un hospital

Número de ítems (Número de ítems del formulario): 22 ítems.

Conclusion: El coeficiente de Alfa de Cronbach fue de 0.933 lo que indica que tendremos una confiabilidad del instrumento en un 93.3%, presentando una excelente confiabilidad.



Estudiante: Kimberly Cubas Cortez

DNI = 74311687



Estudiante: Erika Mallqui Meza

DNI = 72311009



Validez

Tabla 2. Estadísticas del total de elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	79.0000	148.737	0.678	0.929
Item2	79.1500	149.187	0.547	0.932
Item3	79.1500	152.134	0.544	0.931
Item4	79.0500	150.892	0.546	0.932
Items	79.5500	153.103	0.552	0.931
Item6	79.2000	153.326	0.669	0.930
Item7	78.9000	155.779	0.562	0.931
Items	78.6500	154.871	0.591	0.931
Item9	78.9500	153.524	0.666	0.930
Item10	79.7500	147.671	0.512	0.934
Item11	79.4000	151.305	0.658	0.929
Item12	79.4000	156.884	0.341	0.935
Item13	78.8000	153.958	0.549	0.931
Item14	78.8500	151.187	0.783	0.928
Item15	78.8000	146.379	0.763	0.927
Item16	78.7000	151.589	0.730	0.929
Item17	78.9000	149.147	0.689	0.929
Item18	78.7000	152.642	0.618	0.930
Item19	78.8500	150.029	0.775	0.928
Item20	79.3000	154.326	0.510	0.932
tem21	78.9500	154.050	0.713	0.929
Item 22	78.8000	155.011	0.678	0.930

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

Conclusión: No se evidenciaron ítems cuya correlación total de elementos corregida es menor de 0.3.



Confiabilidad del instrumento- Satisfacción

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	<ul style="list-style-type: none"> Cubas Cortez, Kimber Mallqui Meza, Erika
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Estomatología
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario de Satisfacción del usuario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 Kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	25 de enero del 2024
1.7. MUESTRA APLICADA :	20 usuarios del hospital

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	CPQ= 0.914
------------------------------------	------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (~~Items~~ iniciales, ~~items~~ mejorados, eliminados, etc.)

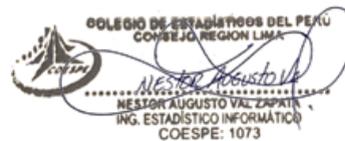
Se aplicó el cuestionario citado a 20 usuarios de un hospital en Lima, obteniéndose un nivel de confiabilidad del 91.4 % el cual indica que existe excelente confiabilidad; si bien existían un ~~item~~ cuya correlación total de elementos corregida era menor de 0.3, no se sacó de la encuesta debido a que la variación en la confiabilidad no era significativa.



Estudiante: Kimberly Cubas Cortez
DNI : 74311687



Estudiante: Erika Mallqui Meza
DNI : 72311009



ANEXO 01

Análisis de Confiabilidad

Tabla 1. Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.914	20

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

Número de muestra piloto: 20 usuarios de un hospital

Número de elementos (número de ítems del formulario): 20 ítems.

Conclusión: El coeficiente de Alfa de Cronbach fue de 0.914, lo que indica que tendríamos una confiabilidad del instrumento en un 91.4%, presentando una excelente confiabilidad.


 Estudiante: Kimberly Cubas Cortez
 DNI = 74311687


 Estudiante: Erika Mallqui Meza
 DNI = 72311009


 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ
 CONSEJO REGIONAL LIMA

 NESTOR AUGUSTO VAL ZAPATERO
 ING. ESTADÍSTICO INFORMÁTICO
 COESPE: 1073

Validez

Tabla 2. Estadísticas del total de elementos

<i>Ítem</i>	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	76.1500	80.029	0.559	0.910
Item2	75.8500	81.187	0.639	0.909
Item3	75.9500	80.261	0.728	0.907
Item4	75.8500	79.818	0.543	0.910
Items	75.9000	79.674	0.850	0.905
Item6	75.8000	81.326	0.867	0.907
Item7	76.1000	79.042	0.651	0.908
Items	75.8000	80.905	0.625	0.909
Item9	75.9500	80.576	0.698	0.908
Item10	76.3000	76.221	0.501	0.915
Item11	76.1000	86.832	0.036	0.926
Item12	75.9500	79.629	0.687	0.907
Item13	75.8000	80.063	0.824	0.906
Item14	75.9000	79.358	0.756	0.906
Item15	75.7500	80.618	0.871	0.906
Item16	75.6000	82.253	0.489	0.912
Item17	76.1500	78.029	0.386	0.921
Item18	75.5000	83.737	0.492	0.912
Item19	75.7000	81.274	0.618	0.909
Item20	76.0000	74.105	0.761	0.904

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

Conclusion: Si bien existen un ítem cuya correlación total de elementos corregida era menor de 0.3, no se recomienda sacar de la encuesta debido a que la variación en la confiabilidad no es significativa.

Anexo 4 Prueba de Normalidad

Estadísticas Inferenciales

Para determinar, el tipo de técnica de análisis a realizar (paramétrica o no paramétrica), se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, debido a que la muestra es superior a 50, en consecuencia, se plantearon las siguientes hipótesis:

Ho: Los datos se aproximan a una distribución Normal H1:

Los datos No se aproximan a una distribución Normal

Con los siguientes parámetros:

Nivel de confianza al 95%

Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Tabla 11. Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov.

Variable	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad de atención	0.426	93	<.001
Satisfacción del usuario	0.507	93	<.001

Fuente: Propia del autor (2024)

Elaboración: Propia del autor (2024)

De acuerdo a lo observado en la tabla , la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov arrojó un p-valor < 0.001 para todos los casos; por lo tanto, se concluye que a un nivel de significación del 5% existe suficiente evidencia estadística para rechazar Ho, por lo tanto, los datos no se ajustan a una distribución Normal para todas las variables en estudio, por lo que se confirma el uso de técnicas no paramétricas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa, Lima, 2023.”

Cubas Cortez, Kimberly ([ORCID ORG 0009-0007-0843-6617](https://orcid.org/0009-0007-0843-6617))

Mallqui Meza, Erika ([ORCID ORG 0000-0002-6951-3811](https://orcid.org/0000-0002-6951-3811))

Se me ha explicado correctamente el objetivo del estudio que es determinar la relación que existe entre la calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa, Lima, 2023, que las respuestas que brinde en los cuestionarios serán confidenciales y para fines propios de la investigación. Y entiendo que mi participación es totalmente voluntaria y que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento y que el rechazo a participar no implicará penalización alguna o pérdida de beneficios para mí.

Otorgo mi consentimiento para participar en el proyecto.

Anexo 6: Reporte de similitud software Turnitin

FINAL TURNITIN UCV CUBAS MALLQUI.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	18%	2%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	11%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Tecnica De Ambato- Direccion de Investigacion y Desarrollo , DIDE Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%

FICHA TÉCNICA – CALIDAD DE ATENCIÓN

NOMBRE: CUESTIONARIO SERVQUAL

AUTORES: Zeithaml,

Parasuraman y Berry

APARICIÓN: 1985

SIGNIFICACIÓN: Cuestionario para medir la calidad de atención.

ASPECTOS QUE EVALÚA: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles.

ADMINISTRACIÓN: Individual.

APLICACIÓN: Pacientes que acuden a atención odontológica.

DURACIÓN: 10 a 15 minutos.

TIPO DE ÍTEM: Enunciados con alternativas politómicas tipo escala de Likert.

VALIDEZ: 1.0 **CONFIABILIDAD:** 0.923

ADAPTACIÓN: Por Martinez Mendoza Miky Fritz-Piura (2021).

FICHA TÉCNICA – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

NOMBRE: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN

AUTORES:

Ramírez y Álvarez

APARICIÓN: 2015

SIGNIFICACIÓN: Cuestionario para medir la satisfacción del usuario.

ASPECTOS QUE EVALÚA: Confiabilidad, validez y lealtad.

ADMINISTRACIÓN: Individual.

APLICACIÓN: Pacientes que acuden al servicio de odontología.

DURACIÓN: 10 a 15 minutos.

TIPO DE ÍTEM: Enunciados con alternativas politómicas tipo escala de Likert.

VALIDEZ: 1.0 **CONFIABILIDAD:** 0.937

ADAPTACION: Por Martinez Mendoza Miky Fritz-Piura (2021).

Anexo 8 Cálculo del tamaño de la muestra

Calculadora de muestra

Nivel de confianza: ? 95% 99%

Margen de Error: ?

Población: ?

Tamaño de Muestra:

QuestionPro

Anexo 9 Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación.



Asunto: Solicitud de Autorización para Realizar una Investigación

Estimado/a

Raúl Nalvarte Tambini

Director del Hospital Santa Rosa

Hospital Santa Rosa.

Reciba un cordial saludo.

Me dirijo a usted en calidad de estudiantes: Cubas Cortez Kimberly Nicole identificada con DNI 74311687 Y Mallqui Meza Erika Jovanna identificada con DNI 72311009 del Programa de Titulación de la UCV, donde actualmente desarrollamos nuestro proyecto de investigación para obtener el título de cirujano dentista en la escuela de Estomatología de la Universidad César Vallejo.

El propósito de nuestra comunicación es solicitar su autorización para llevar a cabo una investigación titulada: "Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa, Lima, 2023. Nuestra investigación tiene como objetivo: Determinar en qué medida la calidad de atención odontológica incide en la satisfacción del usuario y se llevará a cabo de acuerdo con los más altos estándares éticos y profesionales.

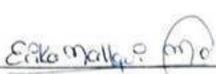
En este sentido, la colaboración de su organización sería de gran valor para nuestro proyecto. Estamos comprometidas a minimizar cualquier inconveniente y a garantizar que la investigación no interfiera con las actividades regulares de su organización. Además, cualquier dato o información confidencial que pueda surgir durante la investigación será tratado con la debida confidencialidad y no será divulgado sin su consentimiento explícito.

Aprecio sinceramente su consideración de esta solicitud y estoy a su disposición para discutir cualquier aspecto de la investigación en detalle. Espero con interés la posibilidad de colaborar con su organización y de contribuir al avance del conocimiento científico en este campo. Agradezco de antemano su atención y respuesta a esta solicitud.

Atentamente,


Cubas Cortez Kimberly Nicole

7003288869


Mallqui Meza Erika Jovanna

6700238543



Anexo 10 Lista de gráficos

Gráfico 1. Datos generales de los usuarios en un hospital de Lima, 2023.

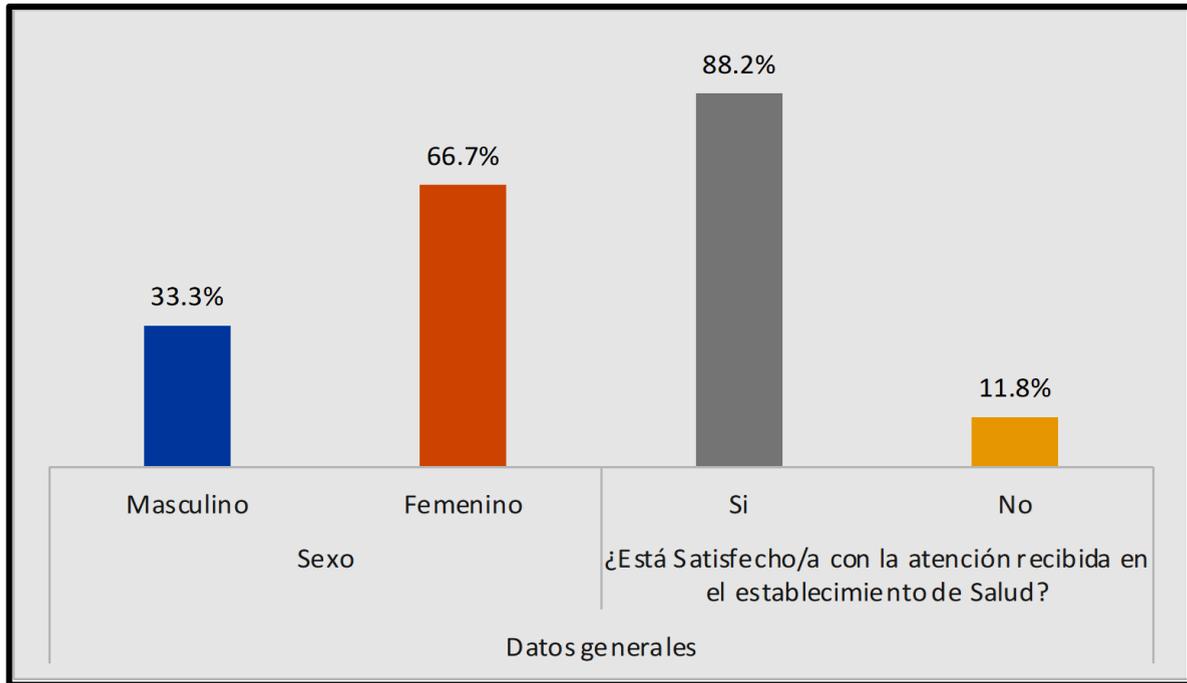


Gráfico 2. Calidad de atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.

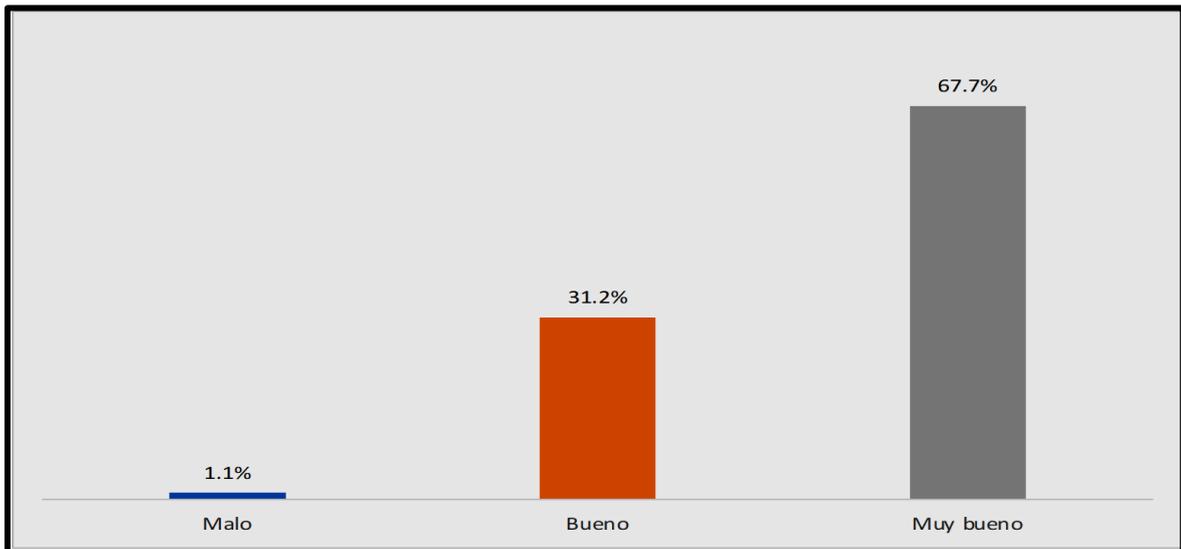


Gráfico 3. Elementos tangibles en la atención odontológica percibidos por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.

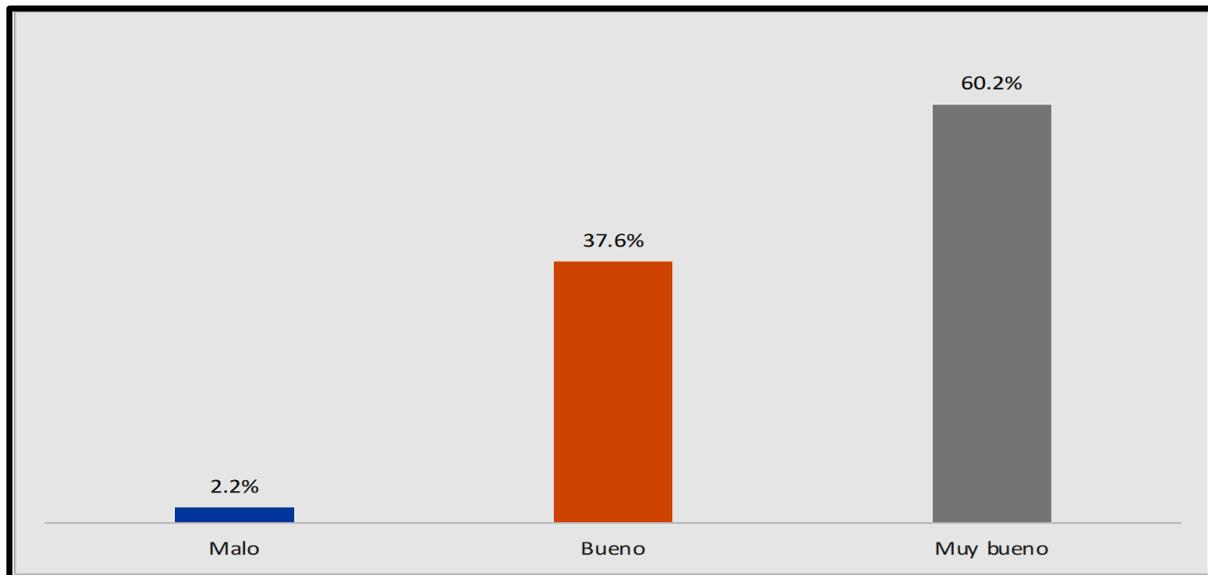


Gráfico 4. Fiabilidad en la atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.

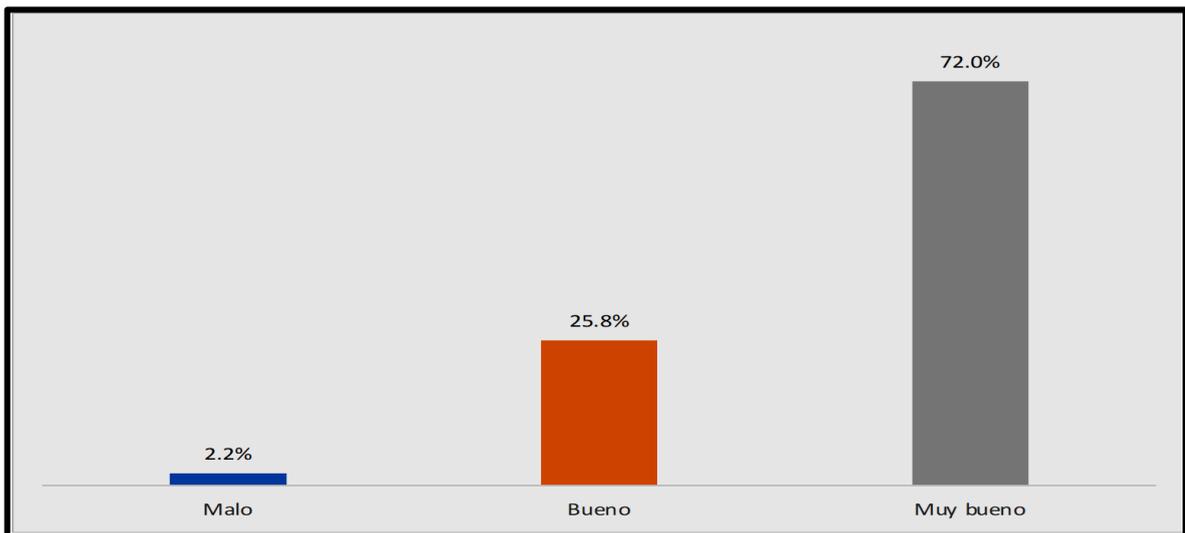


Gráfico 5. Capacidad de respuesta en la atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.

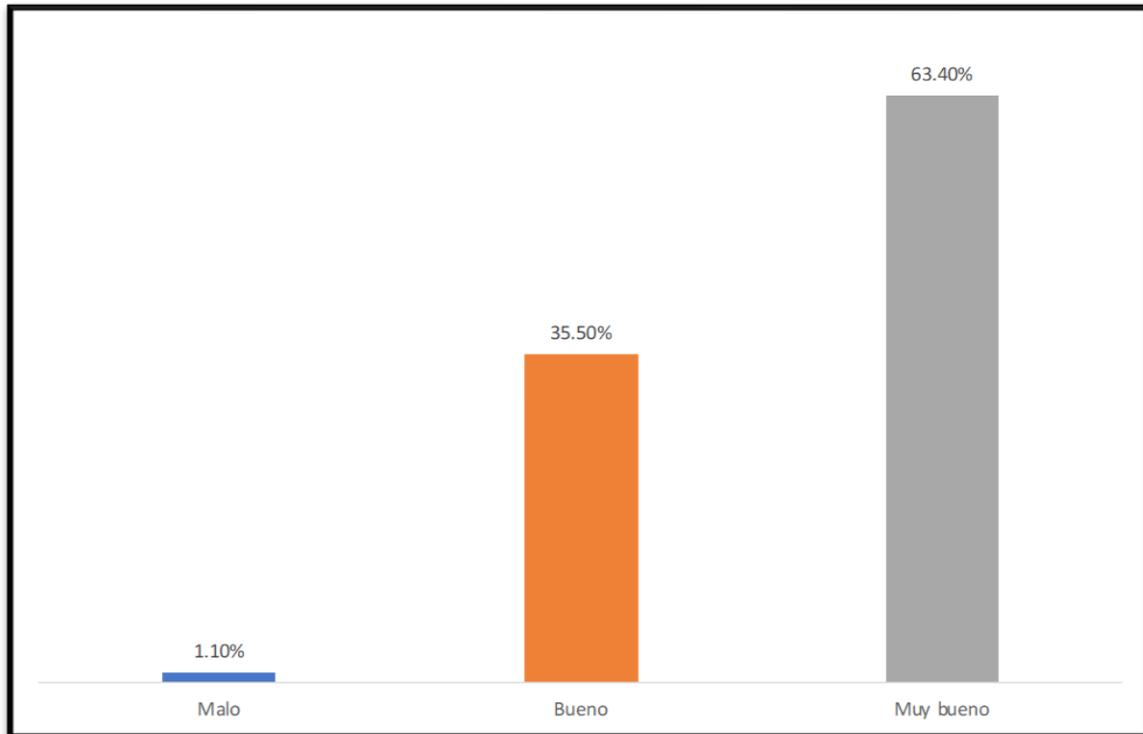


Gráfico 6. Seguridad en la atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.



Gráfico 7. Empatía en la atención odontológica percibida por los usuarios en un hospital de Lima, 2023.

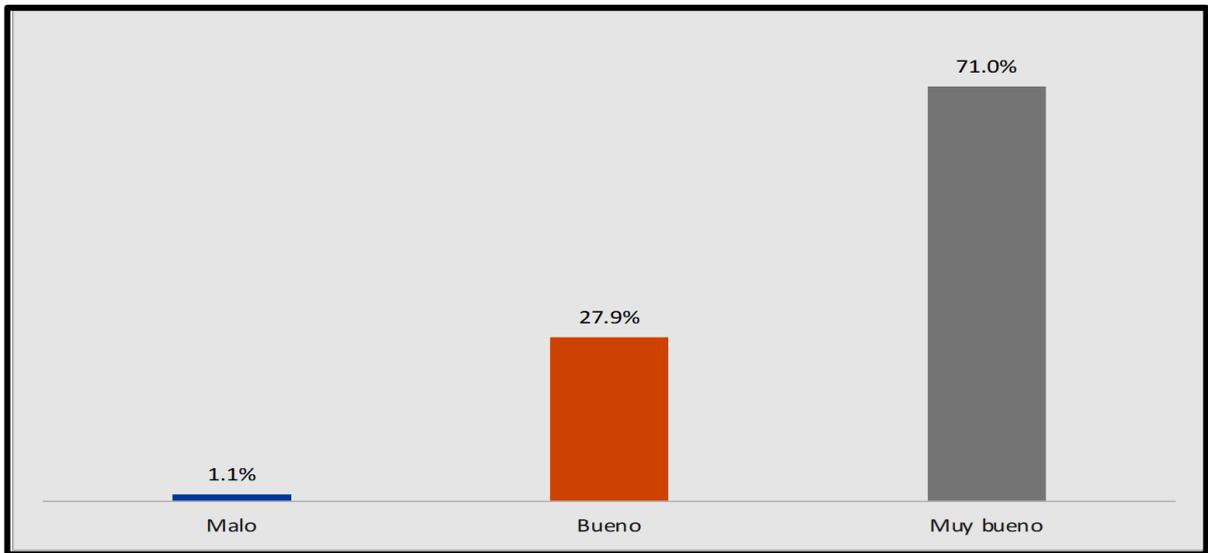


Gráfico 8. Satisfacción en la atención odontológica de los usuarios de un hospital de Lima, 2023.

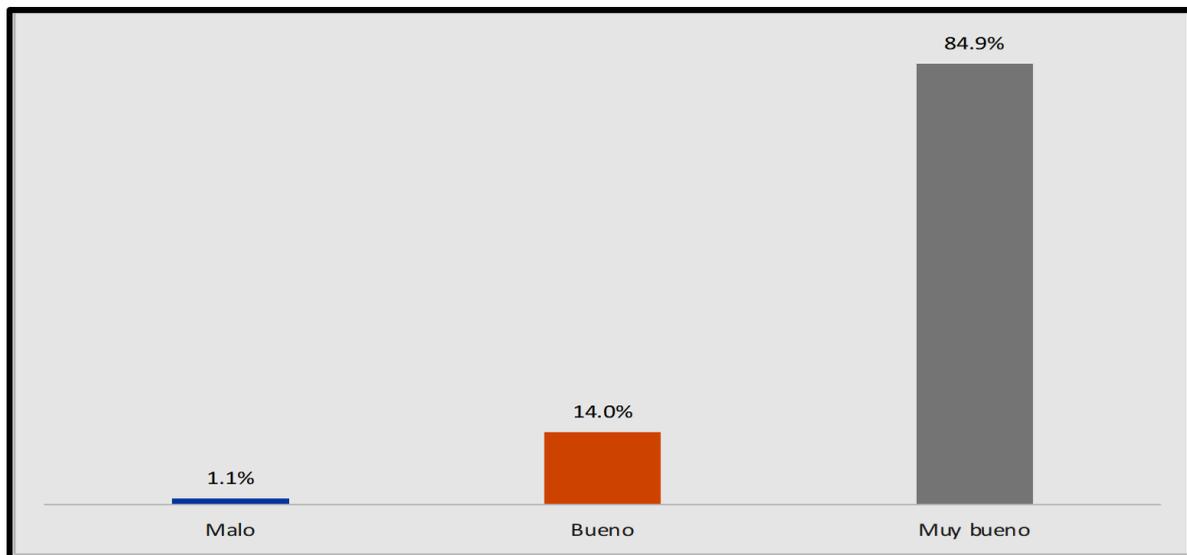


Gráfico 9. *Confiabilidad en la atención odontológica de los usuarios de un hospital de Lima, 2023.*

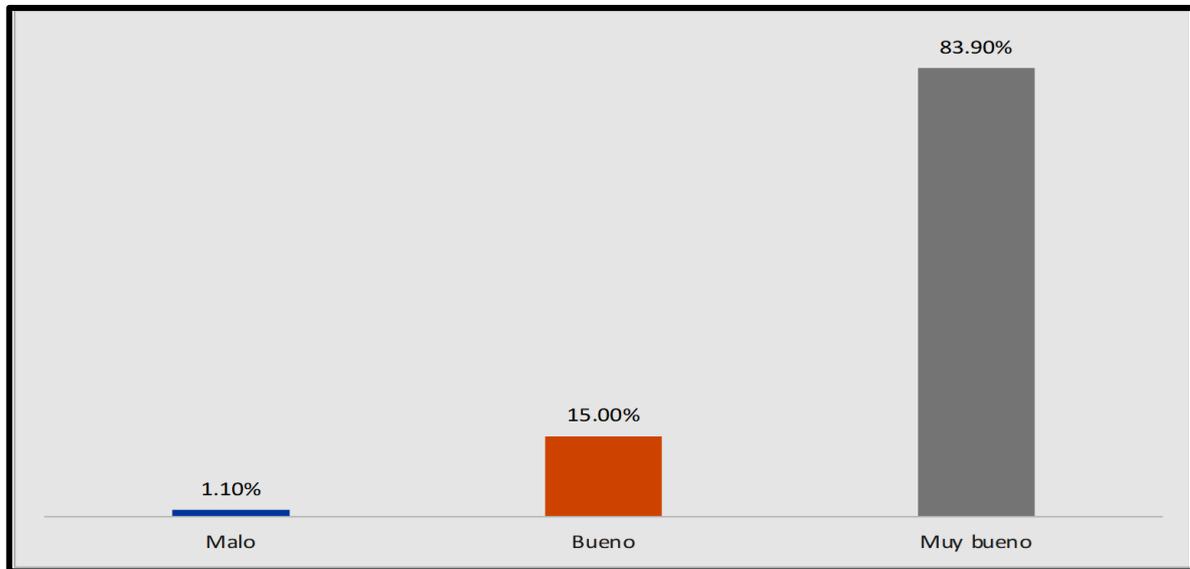


Gráfico 10. *Confiabilidad en la atención odontológica de los usuarios de un hospital de Lima, 2023.*

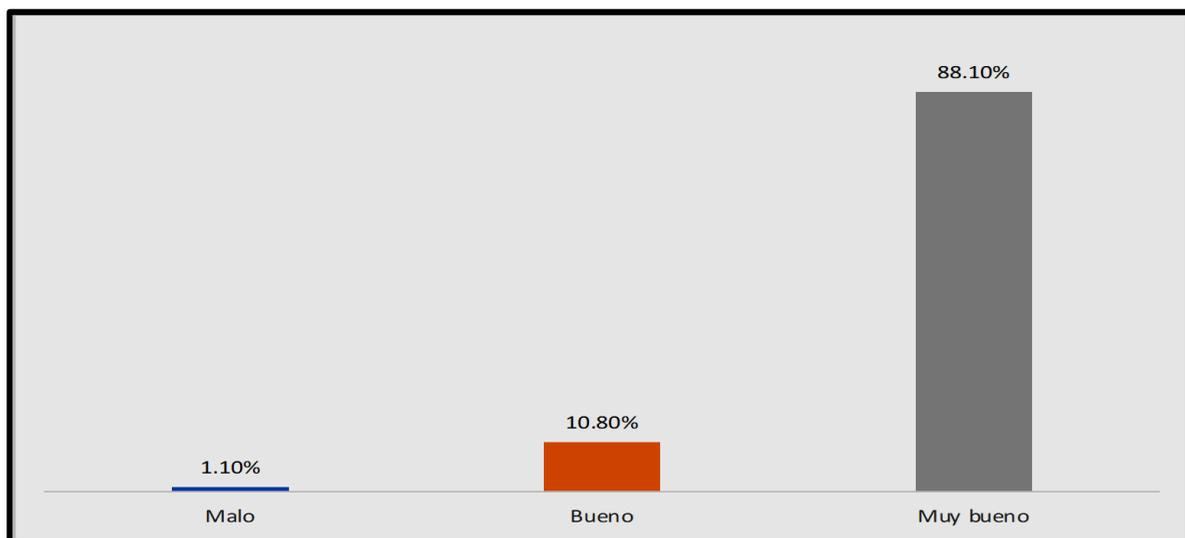
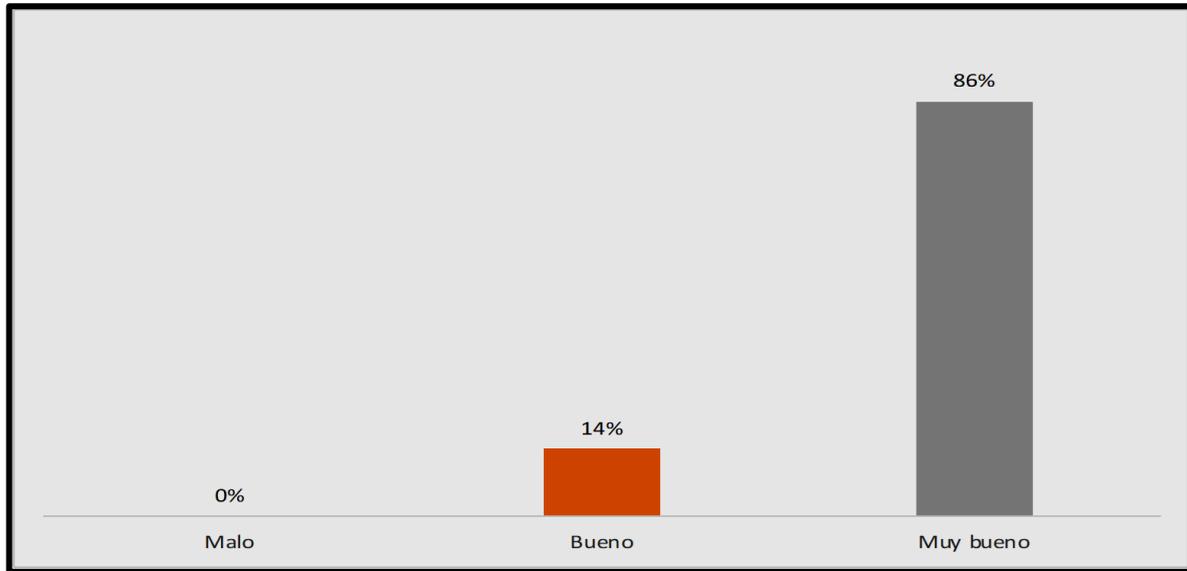


Gráfico 11. Lealtad en la atención odontológica de los usuarios de un hospital de Lima, 2023.



Anexo 11 Aprobación de comité de Ética



Universidad César Vallejo

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE
LA ESCUELA DE ESTOMATOLOGÍA

Oficio del Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Estomatología N°0124-2024-/UCV/P

Piura, 26 de marzo de 2024

CONSIDERANDO:

Que, por solicitud, del docente/investigador(a) **Mg. Marilín Raquel Jara Lozada** solicita se le de conformidad al proyecto de investigación de autoría de **Cubas Cortez Kimberly Nicole y Mallqui Meza Erika Jovana** de conformidad con el cumplimiento con el artículo 43º del Reglamento de trabajos conducentes a grados y títulos aprobado por **Resolución de Consejo Universitario N° 0128-2023/UCV**.

Que en virtud de la **Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 276-2022-VI-UCV** de fecha 22 de julio del 2022, se aprueba la actualización del **PROTOCOLO PARA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN** que tiene por objetivo su aplicación obligatoria en las investigaciones que contemplan diseños experimentales cuya unidad de análisis sean personas, organizaciones o muestras biológicas de origen humano y que sean patrocinados y conducidos por algún docente o estudiante de las Facultades, Escuela de Postgrado, Centros de Investigación y Establecimientos de Salud administrado por la Universidad César Vallejo.

Que, en el presente caso, después de la evaluación del expediente presentado por el (la) alumno (a), investigador(a)/docente, el Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Estomatología designado por **Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 040-2024-VI-UCV** de fecha 19 de febrero del 2024, considera que el proyecto de investigación cumple con las disposiciones dadas, por tal motivo es procedente su aprobación.

Estando a las razones expuestas y de conformidad con el Reglamento del Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Estomatología.

SE RESUELVE:

PRIMERO: DAR DICTAMEN DE FAVORABLE el proyecto de investigación titulado: "Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023."

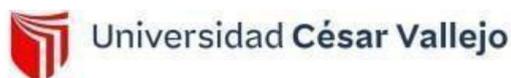
SEGUNDO: DAR cuenta a Vicerrectorado de Investigación

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. Edward Demer Infantes Ruiz
Presidente del Comité de Ética de Investigación
de la Escuela de Estomatología

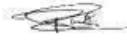
Aprobación de Comité de Ética



Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Estomatología N°0123/2024/CEIEE-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Estomatología, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023." presentado por las autoras Cubas Cortez Kimberly Nicole y Mallqui Meza Erika Jovana ha pasado una revisión completa por Paul Herrera Plasencia y Kusy Martínez Vásquez de acuerdo a la comunicación remitida el 25 de marzo del 2024 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: (X) favorable () observado () desfavorable.

Piura, 26 de marzo de 2024

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Edward Demer Infantes Ruiz	Presidente	41639327	
Franz Tito Coronel Zubiato	Miembro 1	40402618	
Paul Herrera Plasencia	Miembro 2	40444095	
Mónica Lucía Ramírez Espinosa	Miembro 3	46893494	
Kusy Martínez Vásquez	Miembro 4	72631996	
Bryan Alexis Cossio Alva	Miembro 5	70616889	



Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de Estomatología

Título del proyecto de Investigación: Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en un hospital de Lima, 2023

Autor(es): Cubas Cortez Kimberly Nicole **Correo personal:** no refiere

Especialidad del autor principal del proyecto: No refiere

Programa: Estomatología

Otro(s) autor(es) del proyecto: Mallqui Meza Erika Jovana

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Código de revisión del proyecto: PI-0123

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	x		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	x		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	x		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N.º 062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	x		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	x		
6	Detalla el procedimiento a realizar indicando los pasos y pautas a seguir según metodología de la investigación	x		
II. Criterios éticos				
7	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	x		
8	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N.º 062-2023-VI-UCV), si corresponde.	x		
9	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	x		
10	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	x		
11	Describen los principios éticos internacionales y nacionales en los que se basan su investigación	x		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.



Universidad César Vallejo

Piura, 26 de marzo de 2024

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Edward Demer Infantes Ruiz	Presidente	41639327	
Paul Herrera Plasencia	Miembro 1	40444095	
Kusy Martínez Vásquez	Miembro 2	72631996	

Anexo 14 Registro Fotográfico

