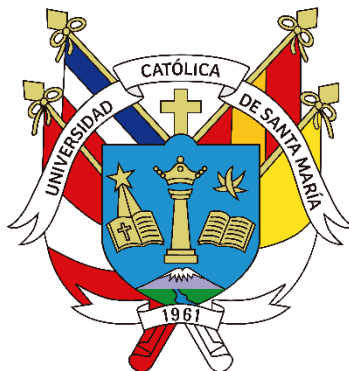


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Odontología
Escuela Profesional de Odontología



**Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro
Odontológico de la Universidad Católica de Santa María 2023**

Tesis presentada por la Bachiller:

Cahuana Coropuna, Angie Sofia

ORCID: 0009-0001-1209-2008

para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista

Asesor (a):

Dr. Rojas Manrique, Gustavo Ramiro

ORCID: 0000-0002-0784-5802

Arequipa - Perú

2025

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ODONTOLOGIA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 03 de Diciembre del 2024

Dictamen: 010938-C-EPO-2024

Visto el borrador del expediente 010938, presentado por:

2019204142 - CAHUANA COROPUNA ANGIE SOFIA

Titulado:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE
LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA 2023**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

CIRUJANO DENTISTA

**29286016 - ALVARADO ACO ALBERTO ARMANDO
DICTAMINADOR**



**04641311 - TEJADA TEJADA RENAN FERNANDO
DICTAMINADOR**



**29631086 - PALOMINO VALVERDE IVO ALVARO
DICTAMINADOR**



Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Católica de Santa María 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

7%


TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María	3%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to UNAPEC	1%
	Trabajo del estudiante	
4	www.grafiati.com	1%
	Fuente de Internet	
5	slideplayer.es	1%
	Fuente de Internet	
6	odontounca.edu.py	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.udh.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	

Dedicatoria

*Dedico este trabajo a **Dios** por brindarme fortaleza y el conocimiento necesario para poder culminar este proyecto.*



*A mis padres **Wilber Eduardo Cahuana Huamán, Ana María Coropuna Castillo**, a mis abuelos **Maria Luz Castillo Rojas, Juan David Coropuna**, familia cercana y especial por su apoyo incondicional y constante en el día a día de mi carrera universitaria, al igual que sus buenos consejos que guiaron mi camino.*

Agradecimiento

Doy gracias a Dios por permitirme tener una buena experiencia dentro de mi universidad y la fortaleza que necesitaba en los momentos más difíciles.

A mi universidad y docentes por permitirme convertirme en esta profesional de calidad que se necesita en esta sociedad, con su enseñanza y motivación.

Finalmente agradezco a las personas que han apoyado todo este largo camino y que son especiales para mi por compartir esta etapa maravillosa de mi vida porque caminaron junto a mi en todo momento y siempre fueron inspiración apoyo y fortaleza.

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María durante el año 2023.

Metodología: Se empleó un diseño descriptivo, observacional, de carácter prospectivo y transversal, basado en un muestreo de tipo no probabilístico. Es relevante destacar que la investigación se desarrolla en condiciones reales. Dado que se lleva a cabo en el lugar donde sucede el fenómeno en estudio, se considera un estudio de campo. No se alteran ni se manipulan las condiciones, ofreciendo así una visión genuina del fenómeno en su contexto natural. Por último, la recolección de datos tiene lugar en el Centro Odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Este emplazamiento brinda una oportunidad inigualable para examinar los fenómenos concernientes en un entorno a la vez clínico y académico.

Resultados: La satisfacción alcanzó el mayor porcentaje con un 76.5 %, mientras que la insatisfacción obtuvo un menor porcentaje de 23.5 % en los usuarios externos. Las dimensiones que alcanzaron el mayor porcentaje de satisfacción fue empatía 94%, seguido fiabilidad con La dimensión capacidad de respuesta 77,8%, seguridad 75.8% y finalmente elementos tangibles con un porcentaje de 57.6%.

Conclusiones: Se determino el nivel de satisfacción de 76.5% a comparación de una insatisfacción de 23.5% los pacientes atendidos en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María durante el año 2023.

Palabras claves: Nivel de satisfacción, servicio odontológico, pacientes.

ABSTRACT

Objective: Determine the level of satisfaction of patients treated in the Dental Center of the Catholic University of Santa María during the year 2023.

Methodology: A descriptive, observational, prospective and cross-sectional design was used, based on non-probabilistic sampling. It is important to highlight that the research is carried out in real conditions. Since it is carried out in the place where the phenomenon under study occurs, it is considered a field study. Conditions are not altered or manipulated, thus offering a genuine view of the phenomenon in its natural context. Finally, data collection takes place at the Dental Clinic of the Catholic University of Santa María. This location provides an unparalleled opportunity to examine the relevant phenomena in a setting that is both clinical and academic.

Results: Satisfaction reached the highest percentage with 76.5%, while dissatisfaction obtained a lower percentage of 23.5% in external users. The dimensions that achieved the highest percentage of satisfaction were empathy 94%, followed by reliability with the dimension responsiveness 77.8%, security 75.8% and finally tangible elements with a percentage of 57.6%.

Conclusions: The satisfaction level of 76.5% was determined compared to a dissatisfaction of 23.5% for patients treated at the dental center of the Catholic University of Santa María during the year 2023.

Keywords: Level of satisfaction, dental service, patients.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO	3
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
2. OBJETIVOS	7
3. MARCO TEÓRICO	8
CAPITULO II	24
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	25
1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN	25
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	26
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN	28
4. ESTRATEGIA PARA MANEJAR LOS RESULTADOS	29
CAPITULO III	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS	31
1. RESULTADOS	31
2. DISCUSIÓN	41
3. CONCLUSIONES	43
4. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS	48
Anexo 1: Formato de consentimiento informado	49
Anexo 2: Formato de instrumento de recolección de datos	50
Anexo 3: Dictamen favorable del Comité de Ética de Investigación	52

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	4
Tabla 2. Taxonomía de la Investigación.....	6
Tabla 3. Edad del usuario.....	31
Tabla 4. Sexo del usuario.....	31
Tabla 5. Nivel de instrucción del usuario.....	32
Tabla 6. Satisfacción del usuario.....	33
Tabla 7. Porcentaje de la dimensión elementos tangibles.....	35
Tabla 8. Porcentaje de la dimensión fiabilidad.....	36
Tabla 9. Porcentaje de la dimensión capacidad de repuesta.....	37
Tabla 10. Porcentaje de la dimensión seguridad.....	38
Tabla 11. Porcentaje de la dimensión empatía.....	39
Tabla 12. Satisfacción del usuario según la atención recibida.....	40

INTRODUCCIÓN

El nivel de satisfacción de los pacientes es un aspecto fundamental en la prestación de servicios de salud, ya que influye en la percepción de calidad de atención y en la fidelización de los usuarios. En este sentido, el Centro Odontológico de la Universidad Católica de Santa María se ha propuesto conocer y mejorar la satisfacción de los pacientes atendidos en sus instalaciones durante el año 2023.

Para ello, se llevó a cabo un estudio que permitió identificar las percepciones, expectativas y necesidades de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico, a través de encuestas de satisfacción y entrevistas personalizadas. Con esta información, se buscó implementar acciones y mejoras que contribuyan a elevar la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes.

El presente informe tuvo como objetivo presentar los resultados del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Católica de Santa María durante el año 2023, así como las acciones propuestas para mejorar la experiencia de los usuarios y fomentar la excelencia en la prestación de servicios odontológicos.



CAPITULO I

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Determinación del problema

En la actualidad, la excelencia en la prestación de servicios reviste una relevancia cardinal en toda gestión administrativa. Esta calidad no solo debe ser implementada, sino también meticulosamente evaluada, para garantizar la optimización de los procedimientos empleados y la consecución de los objetivos preestablecidos (1).

Es imperativo subrayar que cualquier proceso de mejoramiento en una entidad se vuelve infructuoso si no se identifican previamente las áreas de mejora, dado que dicha identificación es la piedra angular para la toma de decisiones estratégicas orientadas hacia un rendimiento superior (2).

En relación con el centro odontológico, es esencial destacar la confluencia de factores como la bioseguridad y la eficiencia en la provisión de los servicios. Los pacientes que acuden al Centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María albergan determinadas expectativas respecto al servicio que recibirán. (2).

Un elemento determinante de la satisfacción del paciente es la naturaleza de la relación establecida entre el profesional odontológico y el paciente. Esta interacción debe ser analizada desde una perspectiva ética, para discernir la congruencia entre los servicios de salud proporcionados y la percepción del paciente sobre la atención brindada (3).

Observaciones recientes en el Centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María, situada en el distrito de Umacollo en la ciudad de Arequipa, han revelado una considerable afluencia de pacientes aguardando atención, tanto dentro como fuera de las instalaciones universitarias. Este fenómeno, sumado a la demanda de tratamientos eficaces en tiempos reducidos y a las consideraciones sobre aspectos tangibles de las instalaciones, ha precipitado la imperiosa necesidad de llevar a cabo investigaciones centradas en las expectativas del usuario. Esta iniciativa se enmarca en el propósito de potenciar la calidad del servicio (4).

1.2. Enunciado

“Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Católica de Santa María 2023”

1.3. Descripción del problema

1.3.1. Área del conocimiento

- Área general: Ciencias de la salud
- Área específica: Odontología
- Especialidad: Administración odontológica.
- Línea: Satisfacción del usuario.

1.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variables		Dimensiones	Indicadores
Variable Dependiente	Nivel de satisfacción	Elementos tangibles	Mobiliario, dispositivos entre otros
		Fiabilidad	Eficacia, eficiencia, efectividad, repetición, gestión ante problemas causados
		Capacidad de respuesta	Velocidad para lograrlo
		Seguridad	Confianza al acercarse
		Empatía	Capacidad para comprender las necesidades y expectativas del

			cliente, y proporcionar un servicio personalizado.
Variable Independiente	Pacientes atendidos.		

1.3.3. Interrogantes básicas

- ¿Cómo valoran los pacientes la satisfacción relacionada con los elementos tangibles en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María?
- ¿Qué grado de satisfacción expresan los pacientes en cuanto a la fiabilidad de los servicios en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María?
- ¿Cómo califican los pacientes la satisfacción en términos de capacidad de respuesta del centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María?
- ¿Qué nivel de satisfacción manifiestan los pacientes respecto a la seguridad en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María?
- ¿Cómo encuentran los pacientes la satisfacción en relación con la empatía brindada en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María?

1.3.4. Taxonomía de la investigación

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo, lo que significa que se centra en la recopilación y análisis de datos numéricos y objetivos. El uso de este enfoque es beneficioso para medir, cuantificar e identificar patrones en la información.

El propósito de este estudio es básico. Su intención principal es generar información o conocimientos nuevos que no tienen aplicaciones directas de inmediato. En otras palabras, busca arrojar luz y descubrir aspectos inéditos sobre un tema específico, lo que podría ser fundamental para futuros estudios de carácter aplicado.

El diseño de la investigación es no experimental. Esto implica que no se interviene ni se manipulan los datos; en cambio, se registran tal como aparecen en su entorno natural. La estructura del estudio es prospectiva y transversal: los datos se obtienen en un momento

específico y con la finalidad exclusiva de esta investigación, sin hacer seguimiento a los sujetos en distintos periodos.

A nivel metodológico, la investigación es descriptiva. En lugar de buscar causas o efectos, su objetivo es detallar y caracterizar los fenómenos en cuestión.

Es relevante destacar que la investigación se desarrolla en condiciones reales. Dado que se lleva a cabo en el lugar donde sucede el fenómeno en estudio, se considera un estudio de campo. No se alteran ni se manipulan las condiciones, ofreciendo así una visión genuina del fenómeno en su contexto natural.

Por último, la recolección de datos tiene lugar en el Centro Odontológico de la Universidad Católica de Santa María. Este emplazamiento brinda una oportunidad inigualable para examinar los fenómenos concernientes en un entorno a la vez clínico y académico.

Tabla 2.
Taxonomía de la Investigación

Abordaje	Tipo de estudio					Diseño	Nivel
	Por la técnica de recolección	Por el tipo de datos	Por el número de mediciones de la variable	Por el número de muestras o de poblaciones	Por el ámbito de recolección		
Cuantitativo	Encuesta	Prospectivo	Transversal	Descriptivo	De campo	No experimental	Descriptivo

1.4. Justificación

1.4.1. Originalidad

La originalidad de esta investigación radica en su enfoque específico, su actualidad, su impacto potencial y su contribución al conocimiento en el campo de la atención odontológica, lo que la hace relevante y justifica su realización.

1.4.2. Relevancia científica

La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de los servicios, por lo que es importante en el ámbito científico.

De este modo, investigaciones como la presente buscan contribuir significativamente al mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios sanitarios a nivel nacional.

La población beneficiada directamente por el presente estudio serán los pacientes que acuden al centro odontológico. A través de esta investigación se busca obtener datos

robustos y veraces, los cuales facilitan la adopción de decisiones fundamentadas y pertinentes. Estas decisiones, por ende, coadyuvan a optimizar tanto el ámbito odontológico como el rendimiento académico de los estudiantes y el desempeño global de la clínica.

1.4.3. Relevancia social

La investigación se llevó a cabo con el objetivo primordial de evaluar el grado de satisfacción de los pacientes que asistieron al centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María. Este análisis tuvo la finalidad de potenciar la calidad del servicio ofrecido a la población venidera que se hizo uso de dicha clínica.

1.4.4. Interés personal

El investigador principal tiene como objetivo evaluar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María. Este estudio resulta esencial tanto para los estudiantes actuales como para futuros aprendices, ya que busca consolidar la reputación de la clínica a nivel local y regional en Arequipa y ciudades circundantes. Es imperativo destacar que una percepción favorable refuerza la imagen de la institución como un centro de excelencia profesional en el ámbito odontológico.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María durante el año 2023.

2.2. Objetivos Específicos

- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes con respecto a los elementos tangibles en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María.
- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes en relación con la fiabilidad de los servicios prestados en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María.
- Medir el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María

- Establecer el nivel de satisfacción de los pacientes sobre la seguridad ofrecida en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María.
- Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto a la empatía ofrecida por parte del personal del Centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María.

3. MARCO TEÓRICO

Estructura y Desafíos del Sistema Sanitario Peruano

En el marco sanitario peruano, la provisión de servicios médicos es responsabilidad predominante del Ministerio de Salud (MINSA), en conjunto con otras instituciones, tanto públicas como privadas, que tienen presencia en el territorio nacional. En tiempos recientes, se ha observado una notable evolución en el ámbito sanitario del Perú, con transformaciones dirigidas al perfeccionamiento de la cobertura, optimización de la calidad y promoción de la accesibilidad de servicios destinados a la ciudadanía (5).

Dicha estructura sanitaria en el Perú se rige sobre un modelo mixto, fusionando dimensiones públicas y privadas. El MINSA, actuando como la autoridad primordial en salud, tiene el mandato de facilitar servicios médicos a los segmentos más vulnerables de la sociedad, mediante una red de establecimientos que comprende hospitales, centros médicos y unidades de atención primaria. Adicionalmente, este ministerio es la entidad encargada de la concepción y ejecución de directrices en salud, así como de la instauración de programas preventivos y promocionales (5).

Adyacente al MINSA, coexisten otras entidades estatales que se dedican a la prestación de servicios de salud, tales como EsSalud (Seguro Social de Salud) que se focaliza en la atención de la población laboral inscrita y sus beneficiarios, y las instituciones militares y policiales, cuyo propósito es brindar atención a sus integrantes y familiares cercanos (6).

El segmento privado del ámbito sanitario peruano se configura por entidades como clínicas, hospitales y consultorios de carácter privado, y empresas aseguradoras que proponen variedades de planes de cobertura médica. Es notable que un segmento significativo de la población accede a estos servicios médicos privados, ya sea mediado por acuerdos empresariales o a través de la adquisición individual de seguros médicos (6).

Calidad de servicio en salud

En el ámbito sanitario peruano, garantizar un servicio de alta calidad como pilar esencial para asegurar una atención médica óptima, segura y que cumpla con las expectativas de la población. Para el Ministerio de Salud (MINSA) y otras entidades afines, la excelencia en los servicios sanitarios constituye una meta preponderante (6).

Dentro del marco de la calidad asistencial en el Perú, es preciso contemplar múltiples dimensiones:

- **Accesibilidad a la atención sanitaria:** Proporcionar una asistencia puntual y de elevado estándar a cada ciudadano, independientemente de su posición geográfica o estatus socioeconómico es relevante (6).
- **Competencia técnica y seguridad terapéutica:** El estándar técnico de los servicios médicos se circunscribe a la aptitud y destreza de los profesionales del sector, complementado con la existencia de herramientas médicas y equipamientos vanguardistas. La vertiente de seguridad terapéutica comprende la minimización de incidencias médicas, afecciones intrahospitalarias y otras adversidades ligadas a la atención clínica (5).
- **Comunicación y relación con el paciente:** La interacción fluida entre los facultativos y los beneficiarios de la atención se establece como primordial para un servicio de excelencia. Esto connota un intercambio de información transparente y comprensible sobre diagnósticos, intervenciones, alternativas terapéuticas y expectativas clínicas (6).
- **Inclusión del paciente en la toma de decisiones:** Las decisiones vinculadas al bienestar de los pacientes impulsa a la toma de decisiones informada y la veneración de la autonomía de los pacientes (6).
- **Evaluación y perfeccionamiento incesante:** Con el propósito de sostener un nivel elevado en la calidad asistencial, se implementan revisiones periódicas de las instituciones médicas, así como estrategias de refinamiento progresivo. Esta metodología involucra el análisis de indicadores de rendimiento, el feedback de los pacientes, la formación continuada del personal sanitario, y la instauración de directrices y protocolos fundamentados en investigación empírica.

El MINSA, conjuntamente con otras organizaciones sanitarias del país, ha desplegado tácticas y programas encaminados a exaltar la calidad asistencial. Entre estas iniciativas se encuentran la gestión de sistemas de calidad, la certificación de centros de salud, el fomento de una cultura de seguridad para el paciente y la adopción de innovaciones tecnológicas en el ámbito médico (7).

Es imperioso resaltar que la excelencia en la atención sanitaria en el Perú representa una finalidad esencial. Se promulga la equidad en el acceso a los servicios, la competencia técnica, la seguridad terapéutica, una interacción respetuosa con el paciente y el perfeccionamiento sostenido de las infraestructuras sanitarias (7).

Satisfacción del paciente

En el ámbito sanitario, la satisfacción del paciente alude a la valoración subjetiva y la interpretación individual que realiza un paciente respecto a la excelencia y pertinencia de los cuidados sanitarios proporcionados. Esta valoración emerge como un indicador crucial para cuantificar la experiencia del usuario y su grado de aprobación con el servicio sanitario prestado. Esta dimensión de satisfacción engloba múltiples facetas, no restringiéndose únicamente a la calidad técnico-clínica de la intervención, sino también a elementos vinculados con la comunicación y la relación interpersonal instaurada con el equipo médico y administrativo. Se pueden identificar algunos elementos esenciales que pueden modular la satisfacción del paciente:

- **Calidad Asistencial:** Es el tipo de atención médica que se espera que maximice el bienestar de los pacientes. Tal evaluación abarca la pericia del equipo médico, la exactitud diagnóstica, la eficacia terapéutica y el grado de satisfacción con los resultados logrados.
- **Interacción y Comunicación con el Personal Sanitario:** Un factor determinante en la satisfacción del paciente es la calidad de la interacción y el vínculo creado con el personal sanitario. Elementos como la transparencia y comprensión de la información ofertada, el grado de empatía y atención a las demandas del paciente, así como la disposición para solventar dudas y ofrecer asesoramiento, son cruciales.
- **Accesibilidad y Estructuración del Sistema Sanitario:** Abarca un acceso sin dilaciones y apropiado a los servicios de salud, junto con una administración eficaz en

la coordinación de citas, los tiempos de espera y la accesibilidad a los recursos pertinentes.

- **Infraestructura y Confort de las Instalaciones:** El entorno físico en el cual se otorgan los cuidados sanitarios. Aspectos como la acomodación de las áreas, higiene, privacidad y la oferta de servicios auxiliares son relevantes.
- **Procedimiento de Decisión Colaborativa:** Este procedimiento tiene una implicación activa del usuario en las decisiones asociadas a su atención sanitaria y el respeto hacia sus inclinaciones y principios.

Factores influyentes en la satisfacción del paciente

En el ámbito de la atención médica, es fundamental subrayar que la percepción de satisfacción del paciente es una variable intrínsecamente subjetiva, que se ve influenciada por las expectativas preexistentes, necesidades particulares y la evaluación personal del servicio proporcionado. En este contexto, el análisis meticuloso de la satisfacción del paciente dentro del espectro de los servicios de salud se postula como un pilar en la optimización de la calidad asistencial, procurando siempre una vivencia favorable y plenamente satisfactoria para cada individuo (8,9).

Se delinearán a continuación algunos de los determinantes primordiales y sus potenciales repercusiones en la experiencia del usuario:

- **Excelencia en la asistencia médica:** Elementos tales como la pericia y destreza del equipo médico, la acuidad diagnóstica, la eficacia terapéutica y la resolución de las problemáticas dentales son intrínsecos a la consolidación de la confianza y gratificación del usuario.
- **Interacción comunicativa con el equipo clínico:** Nos engloba la habilidad del personal para atender y discernir las inquietudes y demandas del paciente, elucidar de forma clara procedimientos y terapias, contestar cuestionamientos de manera eficaz y proporcionar una orientación pertinente. Un diálogo fluido y transparente refuerza el nexo médico-paciente, potenciando la satisfacción del usuario.
- **Empatía y asistencia proporcionada:** La habilidad de los profesionales para demostrar empatía, entendimiento y deferencia hacia las demandas y preocupaciones del paciente es sinónimo de confianza y bienestar.

- **Accesibilidad a los servicios:** El acceso a los servicios, ya sea en términos de disponibilidad o ubicación geográfica, facilidades en la programación de citas, flexibilidad horaria y disponibilidad de atención urgente son componentes que pueden alterar la experiencia del usuario.
- **Adherencia a la puntualidad:** La observancia de horarios y la puntualidad en las citas además de una administración efectiva del tiempo.
- **Ambiente físico de la clínica:** La atmósfera y condiciones de las instalaciones, abarcando comodidad, higiene, privacidad y servicios adicionales además de un entorno propicio y acogedor favorece la sensación de seguridad y confort durante la estancia clínica (10).

Es imperativo considerar cada uno de estos elementos y comprometerse con su optimización permanente, garantizando una atención de vanguardia y propiciando experiencias positivas para la comunidad paciente (11).

Modelos teóricos relacionados a la satisfacción del paciente

Diversos marcos teóricos y estructuras conceptuales han sido propuestos con el objetivo de analizar y valorar la satisfacción del paciente en el contexto sanitario, incluida la esfera odontológica. A continuación, se presenta una elucidación de uno de los modelos preponderantes:

A. Modelo de Calidad de Servicio

Este esquema postula que la satisfacción del paciente emerge de la discrepancia entre sus anticipaciones previas y su valoración subjetiva respecto al servicio prestado. La metodología subraya cinco pilares fundamentales relacionados con la calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, proactividad, empatía y aseguramiento. En el panorama de la odontología, dicho modelo puede ser instrumentalizado evaluando aspectos como el diseño y operatividad de las instalaciones, la consistencia del tratamiento, la diligencia y adaptabilidad del personal, la sensibilidad y atención brindadas, y la integridad y rigurosidad en los procedimientos llevados a cabo (12).

B. Modelo SERVQUAL

El Modelo SERVQUAL, consolidado como un instrumento preponderante en la esfera académica y profesional, ofrece un enfoque sistémico para discernir la calidad del servicio proporcionado. Esta herramienta se fundamenta en un análisis comparativo de las expectativas anticipadas por el paciente y su consiguiente percepción en relación a la calidad del servicio otorgado, y está estratificado en cinco dimensiones cruciales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Al introducir el Modelo SERVQUAL en la odontología, es viable discernir discrepancias en la calidad, cuantificar la gratificación del paciente y, con ello, proporcionar directrices para la optimización del servicio. Se enfatiza el análisis de cada dimensión en consonancia con la vivencia del paciente (12).

C. Modelo de Satisfacción del Paciente

Enfatizando el prisma de la gratificación del paciente derivado de su interacción con el sistema sanitario, este modelo articula múltiples factores determinantes como la competencia técnica del tratamiento, la interlocución con el personal médico, la empatía, la recepción dispensada, la accesibilidad y el grado de involucramiento del paciente en la toma de decisiones. En el dominio odontológico, este modelo promueve un examen minucioso de estos determinantes y su consecuente repercusión en la gratificación del paciente (12).

D. Modelo de Experiencia del Paciente

Partiendo de la premisa de que la gratificación del paciente emerge de su experiencia holística con el sistema sanitario, este modelo pone en relieve la sinergia entre el paciente y la estructura de atención. Subraya la trascendencia de elementos como la interlocución, el trato dispensado, la accesibilidad, la continuidad asistencial y la excelencia técnica. En el contexto odontológico, este esquema es propicio para escrutar la vivencia del paciente a lo largo de todo el proceso, desde la concertación de citas hasta las acciones subsecuentes al tratamiento (12).

Estos paradigmas teóricos ofrecen un armazón conceptual para decodificar y valorar la gratificación del paciente en el ámbito sanitario, abarcando específicamente el sector odontológico. Cada esquema enuncia distintas facetas y determinantes que inciden en la gratificación del paciente y, en función de ello, se puede contextualizar y aplicar a la clínica odontológica perteneciente a la Universidad Católica de Santa María con el fin de evaluar y potenciar la vivencia de los pacientes que allí concurren (12).

E. SERVQUAL

El modelo SERVQUAL es un enfoque de investigación y evaluación desarrollado en la década de 1980. SERVQUAL se utiliza principalmente para medir la calidad del servicio percibida por los clientes en diferentes sectores y proporcionar información valiosa para mejorar la satisfacción del cliente.

El modelo SERVQUAL se utiliza mediante encuestas o cuestionarios en los que se pide a los clientes que evalúen la calidad del servicio en relación con cinco dimensiones. Se les presenta una serie de afirmaciones relacionadas con cada dimensión y se les pide que indiquen su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una. Los resultados se analizan para identificar brechas entre las expectativas de los clientes y la percepción real del servicio, lo que proporciona información valiosa para identificar áreas de mejora. (10)

- **Fiabilidad:** Alude a la habilidad intrínseca del proveedor para ofrecer el servicio prometido con precisión y fiabilidad, abarcando elementos tales como la consistencia, puntualidad y exactitud en la provisión del servicio.
- **Capacidad de Respuesta:** Hace referencia a la disposición y proactividad del proveedor en ofrecer asistencia y servicio eficazmente. Esto engloba la prontitud para solucionar inconvenientes, responder a cuestionamientos y atender eficazmente las demandas del cliente.
- **Seguridad:** Es la confianza que los clientes experimentan al utilizar el servicio, a excluir factores como la profesionalidad del personal y la seguridad en las transacciones.
- **Empatía:** Se concentra en el grado de personalización y atención diferenciada que el proveedor proporciona al cliente, resaltando la habilidad para identificar y actuar conforme a las necesidades emocionales del consumidor, manifestando un interés auténtico.
- **Elementos Tangibles:** Enfatiza en los componentes físicos y perceptibles del servicio, incluyendo las instalaciones, herramientas y presentación del personal, que pueden incidir en la percepción integral de calidad del cliente.

Evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes en el centro odontológico

Al investigar y cuantificar el grado de satisfacción de los pacientes dentro de un establecimiento odontológico, es imperativo emplear múltiples variables e indicadores que encapsulen diversidad de dimensiones de la experiencia del paciente. A continuación, se enumeran y describen tales variables e indicadores que se postulan como esenciales:

- **Percepción sobre la Calidad Asistencial:** Esta métrica examina la perspectiva del paciente respecto a la excelencia global de la atención dispensada en el centro odontológico. Los indicadores conexos pueden abarcar la confianza depositada en el equipo médico, la complacencia con la aptitud y competencia de los especialistas sanitarios, y la percepción sobre la efectividad terapéutica (13).
- **Complacencia respecto a la Comunicación y la Relación Interpersonal:** Esta dimensión focaliza en el grado de satisfacción del paciente concerniente a la comunicación y relación con el personal clínico. Los indicadores relevantes pueden abordar la legibilidad de la información entregada, la habilidad del equipo para solventar inquietudes y cuestionamientos del paciente, y la percepción de un trato respetuoso y empático (13).
- **Satisfacción relativa al Intervalo de Espera:** Esta métrica pondera el grado de complacencia del paciente con respecto al lapso que transcurre previo a su atención. Indicadores pertinentes pueden comprender la observancia de la puntualidad en las consultas, la percepción de un intervalo de espera aceptable, y la complacencia con la eficaz administración temporal.
- **Complacencia con la Infraestructura:** Esta dimensión alude al grado de satisfacción del paciente respecto a las estructuras físicas de la entidad odontológica. Indicadores como el estado higiénico y la organización de las dependencias, y la accesibilidad a tecnologías y herramientas de vanguardia (13).
- **Satisfacción respecto a los Desenlaces Terapéuticos:** Esta variable evalúa el grado de satisfacción del paciente en relación con los efectos post-tratamiento. Los indicadores apropiados incluyen la percepción de mejoramiento de la salud bucodental, la complacencia con los resultados estéticos y funcionales y la durabilidad de los mismos (13).

Para la cuantificación de estas variables y sus indicadores en una investigación, es viable emplear variadas técnicas, como cuestionarios normalizados, escalas valorativas o

entrevistas estructuradas. Estos cuestionarios pueden englobar ítems específicos ligados a cada dimensión, usando escalas de respuestas que posibiliten la cuantificación de la complacencia del paciente, tales como las escalas Likert. Las entrevistas, por otro lado, pueden ofrecer una visión más profunda, posibilitando que los pacientes articulen sus percepciones y vivencias de forma exhaustiva (12).

Es crucial estructurar y validar los instrumentos cuantitativos escogidos para asegurar la fiabilidad y validez de la información recabada. Se sugiere, además, seleccionar una muestra representativa de los pacientes asistidos en el centro odontológico para garantizar resultados más exactos y extrapolables.

Mediante la evaluación metódica de estas variables e indicadores, se obtendrá una perspectiva holística del grado de satisfacción de los pacientes dentro del establecimiento odontológico, permitiendo identificar sectores susceptibles de mejoras y efectuar intervenciones ajustadas para potenciar la calidad asistencial y enriquecer la experiencia de los usuarios (12).

Estudios sobre el nivel de satisfacción en centros de salud odontológicos en el Perú

En la República del Perú, se han efectuado múltiples investigaciones científicas centradas en el grado de satisfacción de los pacientes en establecimientos sanitarios de odontología. Estos trabajos académicos tienen el propósito primordial de valorar la excelencia de los servicios dentales y el discernimiento de los pacientes respecto a sus vivencias en dichas instituciones. A continuación, se presentarán algunos análisis significativos en el marco peruano:

- **Satisfacción de los pacientes en entidades odontológicas académicas:** En esta investigación, llevada a cabo por expertos peruanos, se exploró el grado de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en entidades odontológicas pertenecientes a universidades en Lima. Se examinaron variables tales como la excelencia del cuidado, la interacción con el equipo de salud, la espera, la facilidad de acceso y el confort de las infraestructuras. Aunque los resultados señalaron un nivel elevado de satisfacción en general, también se destacaron áreas que requieren optimización, en particular, la interacción y la puntualidad de las consultas (14).
- **Valoración de la excelencia del servicio en centros odontológicos privados:** Esta investigación se enfocó en valorar el servicio ofrecido en clínicas dentales de carácter

privado ubicadas en Lima y Trujillo. Mediante instrumentos como cuestionarios, se midió la satisfacción de los pacientes en dominios como la excelencia de los procedimientos, la atención prestada, la capacidad empática del equipo de salud y el bienestar de las infraestructuras. Los hallazgos enfatizaron la relevancia de la comunicación y la destreza técnica en el grado de satisfacción de los pacientes (14).

- **Discernimiento sobre la excelencia del servicio en instituciones odontológicas del MINSA:** Este trabajo, efectuado por académicos peruanos, se centró en las instituciones dentales del Ministerio de Salud. Se implementaron encuestas para calibrar la percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio en áreas como la atención recibida, la facilidad de acceso, la excelencia de los procedimientos y la satisfacción general. Los resultados subrayaron la necesidad de potenciar la interacción con los pacientes y la infraestructura de dichos centros (15).

Estos análisis son representativos de la serie de estudios ejecutados en el Perú relacionados con el grado de satisfacción en instituciones sanitarias odontológicas. Proporcionan datos cruciales que orientan la identificación de áreas susceptibles de mejora, impulsando así la excelencia de los servicios dentales en la nación. De igual manera, estos trabajos constituyen una base para formular recomendaciones y esbozar tácticas que aseguren un servicio odontológico de alta calidad y que cumpla con las expectativas de los pacientes (15).

Norma Internacional ISO 9001

La norma ISO 9001, originada por la Organización Internacional de Normalización (ISO), configura una regulación internacional que define los preceptos esenciales para la instauración de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) robusto y operativo. Esta norma actúa como un patrón utilizado globalmente para la adopción y apreciación de estándares de calidad en variadas entidades (16).

Dicha regulación propone directrices específicas para instituir un SGC que promueva en las organizaciones la administración y potenciación de la excelencia de sus bienes o prestaciones. Fundamenta su estructura en fundamentos esenciales de la administración de calidad, entre ellos: la orientación hacia el cliente, el mando efectivo, la implicación activa del personal, una perspectiva centrada en los procesos, la aspiración a la optimización continua y la decisión basada en datos empíricos (16).

Para la consolidación de un SGC acorde a la norma ISO 9001, las entidades deben garantizar el cumplimiento de diversos criterios, tales como: formulación de una estrategia de calidad, asignación de funciones y competencias, catalogación de procesos, supervisión y evaluación del rendimiento, ejecución de inspecciones internas y la gestión adecuada de desviaciones (16).

El proceso de certificación ISO 9001 implica una evaluación de la entidad por un organismo certificador autónomo, con el objetivo de corroborar su adhesión a los requerimientos de la regulación mencionada. Esta acreditación consolida la confianza en los consumidores y refleja el compromiso organizacional hacia la excelencia y la evolución ininterrumpida (16).

Es crucial subrayar que la norma ISO 9001 experimenta revisiones cíclicas para garantizar su pertinencia y consonancia con las metodologías de gestión contemporáneas. Aunque la edición más actual es la ISO 9001:2015, es probable que se dispongan de sucesivas actualizaciones (16,17).

En el ámbito odontológico, la norma ISO 9001 se refiere a la integración de sus estatutos en el escenario de la atención dental y prestaciones odontológicas. A pesar de que no fue concebida específicamente para odontología, numerosas entidades odontológicas la han adoptado buscando potenciar la excelencia de sus servicios y elevar el grado de satisfacción de sus pacientes (16,17).

Para instaurar la ISO 9001 en prácticas odontológicas, es esencial:

- Diseñar una estrategia de calidad, determinando metas y la visión organizacional respecto a la excelencia en servicios dentales.
- Reconocer y administrar las demandas del paciente, asegurando la comprensión y satisfacción de sus requisitos y priorizando la comunicación, el consentimiento esclarecido y la privacidad de sus datos.
- Configurar mecanismos de administración, documentando procedimientos de gestión desde la cita hasta la gestión de reclamaciones.
- Supervisar y evaluar, introduciendo técnicas de valoración como el monitoreo del contenido del paciente y la revisión de resultados clínicos.
- Potenciar la optimización constante, detectando áreas de mejoramiento y adoptando medidas correctivas y preventivas.

La adopción de un SGC fundamentado en la ISO 9001 en el sector odontológico puede catalizar una mayor eficiencia operativa, incrementar el contenido de los pacientes, minimizar inexactitudes y amenazas, y afirmar el compromiso hacia la excelencia y evolución constante (18).

3.1. Conceptos básicos

La satisfacción del usuario

La percepción del usuario en el ámbito de la salud pública ha emergido con creciente relevancia en investigaciones contemporáneas. Esta percepción, intrínsecamente de naturaleza psicológica, exige la integración de enfoques cualitativos para una comprensión holística. Se conceptualiza como el grado en el cual los servicios de salud y el subsiguiente bienestar alcanzan las anticipaciones del usuario. En consecuencia, la satisfacción del usuario se manifiesta como un índice predominantemente subjetivo, inclinándose hacia las interpretaciones y posturas individuales más que hacía estándares específicos y objetivos (19,20).

3.9.2. Calidad de la atención de salud.

La excelencia en la oferta de servicios sanitarios se caracteriza por una atención orientada hacia individuos, núcleos familiares y colectividades. Esta se distingue por parámetros ideales de seguridad, eficacia, puntualidad, eficiencia y un acceso imparcial, considerados como sus atributos esenciales (21).

3.9.3. Expectativas

Es imperativo comprender las anticipaciones fundamentadas de los principales usuarios respecto a la atención primaria sanitaria y discernir los elementos que estos consideran esenciales en una institución de salud. Es relevante determinar la importancia relativa que atribuyen a cada uno de estos elementos y elucidar las categorías en las cuales se clasifican tales componentes (20,21).

3.2. Antecedentes investigativos

3.2.1. Internacionales

Título: Evaluación del personal médico y la satisfacción del paciente chino hospitales y medidas de mejora

Autor: Li Min, et al.

Fuente: Revista Biosci Trends.

Resumen

El propósito principal de este estudio es instituir parámetros de evaluación para la percepción tanto del personal médico como de los pacientes en hospitales chinos, así como sugerir estrategias de optimización. Se administró un cuestionario a profesionales médicos y pacientes de centros hospitalarios especializados en enfermedades infecciosas en tres regiones: Shanghai, Chongqing y Nanning. Los procedimientos de análisis comprendieron la evaluación de ítems, análisis factorial, comprobación de confiabilidad, correlación de Pearson y análisis de varianza univariante. Para el conjunto de pacientes, los resultados mostraron un valor KaiserMeyer-Olkin (KMO) de 0,973, un coeficiente alfa de Cronbach de 0,962, y las correlaciones de Pearson entre las cinco dimensiones evaluativas de satisfacción oscilaron entre 0,583 y 0,795. En contraste, para el segmento de personal médico, el KMO fue de 0,972, alfa de Cronbach de 0,970, y las correlaciones de Pearson se situaron entre 0,603 y 0,854. Las medias en las cinco dimensiones de satisfacción para los pacientes fluctuaron de 0,74 a 1,34, 0,81 a 1,17, 0,78 a 1,07, 0,89 a 1,34, y 0,71 a 1,10. Para el colectivo médico, las medias se encontraban entre 0,17 a 1,03, -0,16 a 0,60, -0,18 a 0,74, 0,23 a 0,72, y -0,39 a 0,37. Los hallazgos revelaron una menor satisfacción por parte del personal médico en comparación con los pacientes en relación con los hospitales evaluados. Tanto los profesionales médicos como los pacientes en Shanghai manifestaron un mayor grado de satisfacción. La refinación de los criterios evaluativos y las técnicas de sondeo en lo que respecta a la satisfacción del personal médico y pacientes en instituciones hospitalarias chinas podría potenciar la percepción positiva de ambas partes y contribuir a la mejora del ambiente asistencial en China (22).

Título: Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado.

Autor: Alfaro

Fuente: Revista Crea Ciencia

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes tratados por odontólogos graduados de la UEES en clínicas privadas en Colonia Escalón, San Benito y El Carmen. Se utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal con una muestra de 321 pacientes en diez clínicas privadas de odontología. Se empleó un muestreo no probabilístico por cuotas y la técnica de recopilación de información fue la encuesta con escala Servqual. La dimensión de tangibilidad fue la menos satisfactoria, con un 90% de insatisfacción debido a equipos anticuados y falta de publicidad en algunas clínicas. La dimensión de seguridad fue la más satisfactoria con un 97% de satisfacción. La fiabilidad y la empatía con un 89%, resultaron ser las dimensiones más importantes para los pacientes. En general, las clínicas del estudio obtuvieron una satisfacción global por encima del 85% y fueron ampliamente recomendadas. Se sugiere mejorar la dimensión de tangibilidad en todas las clínicas y se recomienda a la UEES, a través de la Facultad de Odontología y la Unidad de seguimiento al graduado, realizar más estudios para monitorear la calidad de los servicios de sus graduados (23).

Título: Nivel de Satisfacción de Pacientes con la Atención Odontológica en las Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Caaguazú de Año 2019

Autor: Pedrozo

Fuente: Repositorio de la Universidad Nacional de Caaguazú - Paraguay

Resumen

Se llevó a cabo un estudio que consistió en evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que recibieron atención odontológica en las Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Caaguazú. Se utilizó un enfoque observacional y descriptivo, con una muestra de 270 pacientes. Los resultados mostraron que la mayoría de los participantes eran mujeres (61%) y que el grupo más común de edad fue entre 21 y 30 años (36%). El 46% de la población se mostró satisfecha con la atención odontológica recibida, mientras que un porcentaje similar indicó estar satisfecho con el trato del personal de servicio. Todos los participantes expresaron estar satisfechos con la eficacia de la atención odontológica y la información proporcionada. Además, la mayoría se sienten satisfechos con la accesibilidad, seguridad, instalaciones y atención en general, con un pequeño porcentaje que se mostró muy satisfecho (24).

3.2.2. Nacionales

Título: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana.

Autor: Torres G, León R.

Fuente: Rev Estomatológica Hered.

Resumen:

Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron atención en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en Lima, Perú, durante el año 2014, considerando variables como dimensiones de satisfacción, sede docente, género y edad. Se empleó un diseño descriptivo, observacional, de carácter prospectivo y transversal, basado en un muestreo de tipo probabilístico. La muestra consistió en 200 sujetos de 12 años en adelante. La investigación señaló que la satisfacción vinculada con la edad del paciente es relevante solo en dos dimensiones específicas de satisfacción: seguridad y privacidad, y la atención en general, así como en la satisfacción global. En la Sede San Martín de Porres, la dimensión en la que se observó la mayor proporción de pacientes "muy satisfechos" fue la relativa a la información proporcionada, con un 84%. Por su parte, en la Sede San Isidro, las dimensiones de información proporcionada, así como instalaciones, equipos y materiales, presentaron una proporción del 83% de pacientes "muy satisfechos" en ambos indicadores. Conclusiones: Se determinó una elevada satisfacción general entre los pacientes que fueron atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) perteneciente a la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (9).

Título: Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima

Autor: Lara, et al.

Fuente: Rev Estomatológica Hered.

Resumen:

El objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que han sido atendidos en el departamento odontológico de un establecimiento hospitalario en Lima. Se llevó a cabo un

estudio de naturaleza observacional con diseño transversal y enfoque descriptivo. La población muestreada constó de 702 pacientes. Para medir el grado de satisfacción, se implementó una versión adaptada del instrumento SERVQUAL. Se establecieron como criterios de inclusión aquellos pacientes de 18 años o más, que tuviesen la autorización pertinente para recibir atención en el sector odontológico del hospital. Según los resultados del total de los pacientes encuestados, el 88,6% manifestó insatisfacción, lo que representa a 622 de 702 pacientes, con un valor $p=0,000$. Se identificó una mayor prevalencia de insatisfacción en el grupo etario de 35 a 49 años, alcanzando un 34,5%, y en pacientes que asistieron para obtener un diagnóstico, con un 30,9%. Estos hallazgos resultaron ser estadísticamente significativos. Concluyendo que una proporción significativa de pacientes que accedieron al servicio odontológico del hospital expresaron insatisfacción con respecto a la atención brindada (25).

Título: Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021

Autor: Paredes y Ruiz

Fuente: Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo

Resumen:

El propósito de este estudio fue evaluar el grado de satisfacción de los pacientes tratados en una clínica dental privada de Tarapoto en el año 2021. Se trató de un estudio de tipo básico con un diseño no experimental, descriptivo y transversal, en el cual participaron 120 pacientes a quienes se les administró un cuestionario SERVQUAL que constaba de 22 preguntas para determinar su nivel de satisfacción. Los resultados revelaron que el 94.2% de los pacientes se encontraban satisfechos con la atención recibida, mientras que el 5.8% mostró insatisfacción. En cuanto al género, el 50% de los pacientes más satisfechos fueron hombres en cuanto a la fiabilidad. En relación a la edad, tanto los pacientes jóvenes como los adultos reportaron un alto nivel de satisfacción, con un 36.6% y 50% respectivamente. Por otra parte, aquellos con un mayor nivel educativo manifestaron una mayor satisfacción, alcanzando el 62.5%. En resumen, la mayoría de los pacientes tratados en la clínica dental privada de Tarapoto expresaron estar conformes con la atención recibida (26).

4. HIPÓTESIS

Dado que la investigación es descriptiva no corresponde a realizar hipótesis.



CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnicas

1. Encuestas de satisfacción: Realizar encuestas a los pacientes que hayan sido atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Católica de Santa María para conocer su nivel de satisfacción con los servicios recibidos.
2. Entrevistas a profundidad: Realizar entrevistas a algunos pacientes seleccionados de manera aleatoria para profundizar en sus opiniones y percepciones sobre la atención recibida en el Centro Odontológico.
3. Observación directa: Observar directamente el trato y la atención que reciben los pacientes en el Centro Odontológico para identificar posibles áreas de mejora en el servicio.
4. Análisis de registros y datos: Analizar los registros de atención y datos de satisfacción de los pacientes para identificar patrones y tendencias que puedan indicar niveles de satisfacción.

1.2. Instrumentos

Nombre del Instrumento: Cuestionario SERVQUAL para "Satisfacción del Usuario".

Descripción: El cuestionario SERVQUAL es un instrumento diseñado para medir la satisfacción del usuario a través de 21 ítems categorizados en 5 dimensiones de calidad. Cada ítem se califica en una escala numérica desde 1, que indica una percepción o expectativa de muy insatisfecho y de 5 que señala una percepción o expectativa muy satisfecho en relación del servicio evaluado (24).

Dimensiones:

Elementos Tangibles: Ítems del 1 al 5

Fiabilidad: Ítems del 06 al 10.

Capacidad de Respuesta: Ítems del 11 al 14.

Seguridad: Ítems del 15 al 18.

Empatía: Ítems del 19 al 22.

Categorización de Satisfacción:

Se categoriza la satisfacción en función del nivel de insatisfacción, aplicando esta clasificación a nivel de ítem individual, dimensiones de calidad y a la puntuación total.

> 60%	Por mejorar
40 – 60%	En proceso
< 40%	Aceptable

1.3. Materiales

- Encuestas de satisfacción para los pacientes
- Registro de quejas y sugerencias
- Entrevistas con pacientes atendidos
- Observación directa de la atención brindada
- Revisión de historias clínicas
- Comparación con estándares de calidad en atención odontológica
- Análisis de tiempos de espera y atención

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial A. Ámbito general:

La investigación se realizará en la Universidad Católica de Santa María.

B. Ámbito específico

El ámbito específico es en el Centro Odontológico de la Universidad Católica de Santa María.

2.2. Ubicación temporal

La presente investigación se realizará en el Centro Odontológico de la Universidad Católica de Santa María durante el año 2023.

2.3. Unidades de estudio

A. Criterios de inclusión

- Ser capaces de comunicarse
- Estar dispuestos a participar en el estudio
- Visitantes al Centro Odontológico de la Universidad Católica de Santa María
- Menores de edad será llenado por los padres

B. Criterios de exclusión

- Incapacidad para comunicarse
- Ser mayor de 90 años
- No desea participar en el estudio

C. Población

Para realizar el presente estudio se realizó un muestreo no probabilístico, así mismo, el tamaño de la muestra se calculará de acuerdo al número de pacientes que ingresan día a día en el Centro Odontológico de la Universidad Católica de Santa María.

Se utilizará como resumen el número de pacientes registrados en un Excel por parte del señor de seguridad en el Centro Odontológico de la Universidad Católica de Santa María.

D. Consideraciones éticas

El proyecto en cuestión fue sometido a revisión y evaluación por el Comité de Ética Institucional de la Universidad Católica de Santa María, con el objetivo de garantizar que se ajusta a las normativas éticas y académicas establecidas por la institución. Esta evaluación es esencial para asegurar que el estudio se lleve a cabo con total transparencia, respeto y cuidado hacia todos los involucrados. Adicionalmente, para fortalecer la integridad del proceso investigativo y proteger los derechos de los participantes, se ha diseñado un formato de consentimiento informado. Este documento deberá ser completado y firmado por cada uno de los individuos que deseen formar parte del estudio. A través de este formato, se asegurará que los participantes comprendan plenamente el alcance, los objetivos, los potenciales riesgos y beneficios del estudio, permitiéndoles tomar una decisión informada sobre su participación.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN

3.1. Organización

Para llevar a cabo la investigación, se llevó a cabo los pasos previos detallados a continuación:

- Obtención de la aprobación para el proyecto de investigación por parte de la Facultad de Odontología.
- Presentación del proyecto ante el Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica de Santa María para su revisión y aprobación.
- Recopilación y validación del consentimiento informado de todos los participantes involucrados.

3.2. Recursos

3.2.1. Recursos humanos

Investigador: Angie Sofia Cahuana Coropuna

Asesor: Gustavo Ramiro Rojas Manrique

3.2.2. Recursos Físicos

Encuestas impresas

3.2.3. Recursos Virtuales Encuestas virtuales.

3.2.4. Recursos económicos

Propios del investigador. (Presupuesto aún no es exacto)

3.2.5. Recursos institucionales

Universidad Católica de Santa María

3.3. Validación del instrumento

Se realizó una prueba piloto con 10 adultos que han sido pacientes y son familiares de los cuales no serán considerados en la muestra del estudio. Se intentará tener diferencias de sexo, edad y nivel de educación entre los participantes de la prueba piloto, quienes evaluarán

confiabilidad, validez aparente, redacción y consistencia interna. Los participantes calificarán la claridad de cada pregunta según el modelo SERVQUAL.

4. ESTRATEGIA PARA MANEJAR LOS RESULTADOS

4.1. Plan de procesamiento

4.1.1. Tipo de procesamiento

El procesamiento de datos se realizará de forma manual y computarizada.

4.1.2. Plan de operaciones A. Clasificación:

Los datos serán ordenados y clasificados de acuerdo a edad y sexo

B. Conteo o puntuación

Los datos se contabilizarán manualmente.

C. Plan de tabulación

Las tablas se generarán empleando SPSS.

D. Plan de Graficación

Los gráficos se generarán empleando SPSS.

4.2. Plan de análisis

A. Tipo de Análisis:

Se realizó un análisis descriptivo que determinó los valores promedio, mínimos, máximos y la desviación estándar. Para las variables categóricas, se calcularon las frecuencias y porcentajes utilizando técnicas de estadística descriptiva.

B. Tratamiento Estadístico:

Para describir los datos cualitativos, se emplearán cifras y porcentajes. Los datos cuantitativos se describirán mediante el rango (valores mínimo y máximo), el promedio y la desviación estándar. Para los cuestionarios pertinentes, se aplicará el test SERVQUAL.



CAPITULO III

CAPÍTULO III: RESULTADOS

1. RESULTADOS

Tabla 3. Edad del usuario

EDAD	Frecuencia	Porcentaje
18-45	121	60,5
46-75	79	39,5
Total	200	100,0

Fuente. Base de datos Servqual

En la tabla 1 se observa que el rango de edad más representado en la muestra es el de 18 a 45 años, con un total de 121 personas, lo que equivale al 60,5%. El segundo grupo de encuestados, el de 46 a 75 años, cuenta con 79 personas, lo que representa el 39,5% del total. Este grupo es significativamente menor en comparación con el grupo más joven.

Tabla 4. Sexo del usuario

SEXO	Frecuencia	Porcentaje
F	121	60,5
M	79	39,5
Total	200	100,0

Fuente. Base de datos Servqual

En la tabla 2 se visualiza que el 60,5% (121) es representado por las mujeres encuestadas. Esto indica que más de la mitad de los encuestados son mujeres. El grupo masculino representa el 39,5% (79). Este grupo es menor en comparación con el grupo femenino.

Tabla 5. Nivel de instrucción del usuario

Nivel de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	18	9,0
Técnico	46	23,0
Universitario	136	68,0
Total	200	100,0

Fuente. Base de datos Servqual

En la tabla 3 se visualiza un nivel educativo universitario es el más representado con el 68,0% (136). Esto sugiere que la mayoría de los encuestados tiene una formación universitaria. El grupo técnico cuenta con representando el 23,0% (46), lo que indica una presencia significativa de personas con formación técnica. Por otro lado, el grupo con solo secundaria equivale al 9,0% (18). Esto sugiere que hay una baja proporción de individuos con solo educación secundaria en esta muestra.

Tabla 6. Satisfacción del usuario

Dimensión/pregunta	Satisfacción		Insatisfacción	
	N°	%	N	%
P1	87	43,5	113	56,5
P2	106	53	94	47
P3	119	59,5	81	40,5
P4	135	67,5	65	32,5
P5	129	64,5	71	35,5
Elementos tangibles	576	57,6	424	42,4
P6	152	76	48	24
P7	158	79	42	21
P8	171	85,5	29	14,5
P9	167	83,5	33	16,5
P10	160	80	40	20
Fiabilidad	808	80,8	192	19,2
P11	152	76	48	24
P12	150	75	50	25
P13	164	82	36	18
P14	157	78,5	43	21,5
Capacidad de respuesta	623	77,8	177	22,1
P15	143	71,5	57	28,5
P16	154	77	46	23

P17	154	77	46	23
P18	156	78	44	22
Seguridad	607	75.8	193	24.1
P19	186	93	14	7
P20	190	95	10	5
P21	190	95	10	5
P22	186	93	14	7
Empatía	752	94	48	6
Porcentaje total	3366	76,5	1034	23,5

Fuente. Base de datos Servqual

En la tabla 4 se observa en esta tabla se muestra que la satisfacción alcanzó el mayor porcentaje con un 76.5 %, mientras que la insatisfacción obtuvo un menor porcentaje de 23.5 % en los usuarios externos. Las dimensiones que alcanzaron el mayor porcentaje de satisfacción fue empatía 94%, seguido fiabilidad con La dimensión capacidad de respuesta 77,8%, seguridad 75.8% y finalmente elementos tangibles con un porcentaje de 57.6%.

Tabla 7. Porcentaje de la dimensión elementos tangibles

Dimensión/pregunta	Satisfacción		Insatisfacción	
	N°	%	N	%
P1	87	43,5	113	56,5
P2	106	53	94	47
P3	119	59,5	81	40,5
P4	135	67,5	65	32,5
P5	129	64,5	71	35,5
Elementos tangibles	576	57,6	424	42,4

Fuente. Base de datos Servqual

En la tabla 5 en general, la satisfacción promedio para los elementos tangibles es del 57,6%, lo que indica que más de la mitad de los encuestados están satisfechos con estos aspectos. Sin embargo, el porcentaje de insatisfacción es significativo, alcanzando el 42,4%, lo que sugiere que hay un número considerable de encuestados que no están satisfechos con los elementos tangibles evaluados.

Tabla 8. Porcentaje de la dimensión fiabilidad

Dimensión/pregunta	Satisfacción		Insatisfacción	
P6	152	76	48	24
P7	158	79	42	21
P8	171	85,5	29	14,5
P9	167	83,5	33	16,5
P10	160	80	40	20
Fiabilidad	808	80,8	192	19,2

Fuente. Base de datos Servqual

En la tabla 6 se observa P6 a P10 muestran altos niveles de satisfacción, todos superiores al 76%, lo que sugiere que los encuestados valoran positivamente la confiabilidad en estos aspectos. La pregunta P8 tiene el porcentaje más alto de satisfacción (85,5%) y el más bajo de insatisfacción (14,5%), indicando que es un área particularmente fuerte en términos de percepción del cliente. Las preguntas P7 y P9 también tienen altos niveles de satisfacción (79% y 83,5%, respectivamente), lo que refuerza la idea de que los encuestados confían en la confiabilidad del servicio o producto evaluado. En general, la satisfacción promedio para la dimensión de fiabilidad es del 80,8%, lo que indica que una gran mayoría de los encuestados se siente satisfecho con los aspectos relacionados con la fiabilidad.

Tabla 9. Porcentaje de la dimensión capacidad de repuesta

Dimensión/pregunta	Satisfacción		Insatisfacción	
P11	152	76	48	24
P12	150	75	50	25
P13	164	82	36	18
P14	157	78,5	43	21.5
Capacidad de respuesta	623	77,8	177	22.1

Fuente. Base de datos Servqual

En la tabla 7 que las preguntas P11 y P12 tienen niveles de satisfacción del 76% y 75%, respectivamente. Aunque son positivos, también presentan un porcentaje notable de insatisfechos (24% y 25%), lo que sugiere que hay áreas específicas donde se puede mejorar. La pregunta P13 tiene el porcentaje más alto de satisfacción (82%) y el más bajo de insatisfacción (18%), indicando que esta área es particularmente fuerte en términos de percepción del cliente. En la P14 muestra una satisfacción del 78,5%, lo que también es positiva, pero con un porcentaje considerable de insatisfechos (21,5%). En general, el 77,8%, lo que indica que una mayoría significativa de los encuestados se siente satisfecho con los aspectos relacionados con la capacidad de respuesta.

Tabla 10. Porcentaje de la dimensión seguridad

Dimensión/pregunta	Satisfacción		Insatisfacción	
P15	143	71.5	57	28.5
P16	154	77	46	23
P17	154	77	46	23
P18	156	78	44	22
Seguridad	607	75.8	193	24.1

Fuente. Base de datos Servqual

En la tabla 8 se visualiza que La pregunta P15 tiene el porcentaje más bajo de satisfacción (71,5%) y el porcentaje más alto de insatisfacción (28,5%), lo que sugiere que esta área es una preocupación notable y podría requerir atención inmediata. Las preguntas P16 y P17 tienen un nivel de satisfacción del 77%, con un porcentaje de insatisfechos del 23%, lo que indica una percepción más positiva pero aún sugiere que hay margen para mejorar. La pregunta P18 muestra la mayor satisfacción dentro de esta dimensión, alcanzando un 78%, con un porcentaje bajo de insatisfechos (22%), lo que sugiere que los encuestados se sienten relativamente seguros en este aspecto. En general, el 75,8%, lo que indica que una mayoría significativa de los encuestados se siente satisfecho con los aspectos relacionados con la seguridad.

Tabla 11. Porcentaje de la dimensión empatía

Dimensión/pregunta	Satisfacción		Insatisfacción	
P19	186	93	14	7
P20	190	95	10	5
P21	190	95	10	5
P22	186	93	14	7
Empatia	752	94	48	6

Fuente. Base de datos Servqual

En la tabla 9 se observa que Las preguntas P20 y P21 tienen el porcentaje más alto de satisfacción (95%) y el más bajo de insatisfacción (5%). Esto sugiere que estas áreas son particularmente fuertes en términos de percepción del cliente. Las preguntas P19 y P22 también muestran altos niveles de satisfacción (93%) y un porcentaje bajo de insatisfechos (7%), lo que refuerza la idea de que los encuestados valoran altamente la empatía en su experiencia. En general, el 94%, lo que indica que una gran mayoría de los encuestados se siente satisfecho con los aspectos relacionados con la empatía en el servicio o producto evaluado.

Tabla 12. Satisfacción del usuario según la atención recibida

Dimensión/pregunta	Satisfacción		Insatisfacción	
	N°	%	N	%
Elementos tangibles	576	57,6	424	42,4
Fiabilidad	808	80,8	192	19,2
Capacidad de respuesta	623	77,8	177	22,1
Seguridad	607	75,8	193	24,1
Empatía	752	94	48	6
Porcentaje total	3366	76,5	1034	23,5

Fuente. Base de datos Servqual

En la tabla 10 se observa que la dimensión de Empatía es la más fuerte, con un 94% de satisfacción y solo un 6% de insatisfacción. En cuanto a la fiabilidad también muestra un alto nivel de satisfacción (80,8%). Para la Capacidad de Respuesta y Seguridad también presentan resultados positivos (77,8% y 75,8%, respectivamente), aunque con un porcentaje mayor de insatisfechos en comparación con empatía y confiabilidad. Por otro lado, los Elementos Tangibles tienen el porcentaje más bajo de satisfacción (57,6%) y el más alto de insatisfacción (42,4%), lo que indica que esta es un área crítica que necesita atención y mejora. En general se obtuvo un 76,5% de nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

2. DISCUSIÓN

En el estudio se planteó determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María durante el año 2023. En la investigación participaron 200 personas que son usuarios del Centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María.

En la tabla 10 se detalla los resultados que dan respuesta al objetivo general del estudio, donde se observa que el 76.5% de nivel de satisfacción por parte de los usuarios. Luego de este análisis podemos comparar con el estudio de Li Min, et al. (22), halló en su estudio que las medias en las cinco dimensiones de satisfacción para los pacientes del 65%. Los hallazgos revelaron una menor satisfacción por parte del personal médico en comparación con los pacientes en relación con los hospitales evaluados. Tanto los profesionales médicos como los pacientes en Shanghai manifestaron un mayor grado de satisfacción. De igual manera el estudio coincide con Alfaro (23), en su investigación observó que las clínicas del estudio obtuvieron una satisfacción global por encima del 85% y fueron ampliamente recomendadas por parte de los usuarios. Mientras que para el estudio de Pedrozo (24), el 46% de la población se mostró satisfecha con la atención odontológica recibida. Sin embargo, se discrepa con el estudio de Lara et al. (25) donde el 88,6% manifestó insatisfacción, lo que representa a 622 de 702 pacientes, con un valor $p=0,000$.

Para responder al objetivo específico 1 sobre el grado de satisfacción de los pacientes con respecto a los elementos tangibles en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María. Se observa en la tabla 5 un porcentaje de 57,6%, lo que indica que más de la mitad de los encuestados están satisfechos con la atención. En el caso del estudio de Alfaro (23), revela que no existe similitud con el porcentaje de la investigación, puesto que encontró la dimensión de tangibilidad fue la menos satisfactoria, con un 90% de insatisfacción debido a equipos anticuados y falta de publicidad en algunas clínicas. Sin embargo, para Torres G, León R. (9), en su estudio hallaron que las instalaciones, equipos y materiales, presentaron una proporción del 83% de pacientes "muy satisfechos"

Sobre el segundo objetivo específico sobre el grado de satisfacción de los pacientes en relación con la fiabilidad de los servicios prestados en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María. Se visualiza en la tabla 6 para la dimensión de fiabilidad un 80,8%, lo que indica que una gran mayoría de los encuestados se siente satisfecho con los aspectos relacionados con la fiabilidad. Este estudio se relaciona con Alfaro (23), donde la fiabilidad resultó tener un porcentaje de 89% por parte de los usuarios

encuestados. Mientras que para Paredes y Ruiz (26), encontraron una satisfacción de 50% por parte de los usuarios que acudían a su consulta.

En cuanto al tercer objetivo específico sobre el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María. Se muestra en la tabla 7, que el 77,8%, indica que la mayoría de los encuestados se siente satisfecho con la atención recibida. El estudio se asemeja a Torres G, León R. (9), donde se observó en su estudio que la mayor proporción de pacientes "muy satisfechos" fue la relativa a la información proporcionada, con un 84%. En cuanto a Pedrozo (24) los pacientes encuestados demostraron estar conformes sobre la atención recibida por parte del personal

Por otro lado, para el cuarto objetivo específico sobre establecer el nivel de satisfacción de los pacientes sobre la seguridad ofrecida en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María. Se observa en la tabla 8, donde el 75,8% de los usuarios se siente satisfecho con los aspectos relacionados con la seguridad. Se relaciona con el estudio de Alfaro (23), encontró en su estudio que la dimensión de seguridad fue la más satisfactoria con un 97% de satisfacción. Mientras que para Pedrozo (24), la mayoría se sienten satisfechos con la accesibilidad, seguridad, instalaciones y atención en general.

Finalmente se propuso como último objetivo valorar el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto a la empatía ofrecida por parte del personal del centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María. Se visualiza en la tabla 9, que el 94%, de los encuestados se siente satisfecho con los aspectos relacionados con la empatía recibidos en la consulta. Esta investigación se asemeja a Pedrozo (24) donde en su estudio encontró que un porcentaje de 46% indicó estar satisfecho con el trato del personal de servicio, reconociendo empatía en cuanto a su trato en la clínica. De igual forma Alfaro (23), encontró que la empatía en su estudio demostró obtener un porcentaje de 89%.

3. CONCLUSIONES

1. Se determinó el nivel de satisfacción de 76.5% a comparación de una insatisfacción de 23.5% los pacientes atendidos en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María durante el año 2023.
2. Se halló el grado de satisfacción de los pacientes con respecto a los elementos tangibles en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María con un porcentaje de 57,6%,
3. Se identificó el grado de satisfacción de los pacientes en relación con la fiabilidad de los servicios prestados en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María con un 80,8%.
4. El nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María fue del 77,8%.
5. El nivel de satisfacción de los pacientes sobre la seguridad ofrecida en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María se halló con un porcentaje de 75,8% de los usuarios.
6. Se evaluó el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto a la empatía ofrecida por parte del personal del centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María, con un porcentaje de 94%, de los encuestados.

4. RECOMENDACIONES

Mejorar los Elementos Tangibles en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María, dado que la satisfacción con los elementos tangibles es solo del 57,6%, es fundamental realizar mejoras en el entorno físico del centro. Esto incluye la renovación de las instalaciones, asegurando que sean cómodas y estén bien mantenidas. Además, se pueden proporcionar materiales informativos atractivos y útiles sobre tratamientos y cuidados dentales para mejorar la experiencia del paciente.

Fortalecer la Capacitación del Personal en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María con un alto nivel de satisfacción en empatía (94%) y confiabilidad (80,8%), es vital mantener estos estándares a través de programas continuos de capacitación en atención al cliente. Esto ayudará a asegurar que el personal mantenga un trato amable y profesional, reforzando la confianza y satisfacción del paciente.

Optimizar la Capacidad de Respuesta en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María, con una satisfacción del 77,8% en capacidad de respuesta, se recomienda implementar un sistema más eficiente para agendar citas, como una plataforma en línea que permita a los pacientes seleccionar horarios convenientes. Además, establezca protocolos claros para el seguimiento post-tratamiento asegurará que los pacientes reciban la atención necesaria de manera oportuna.

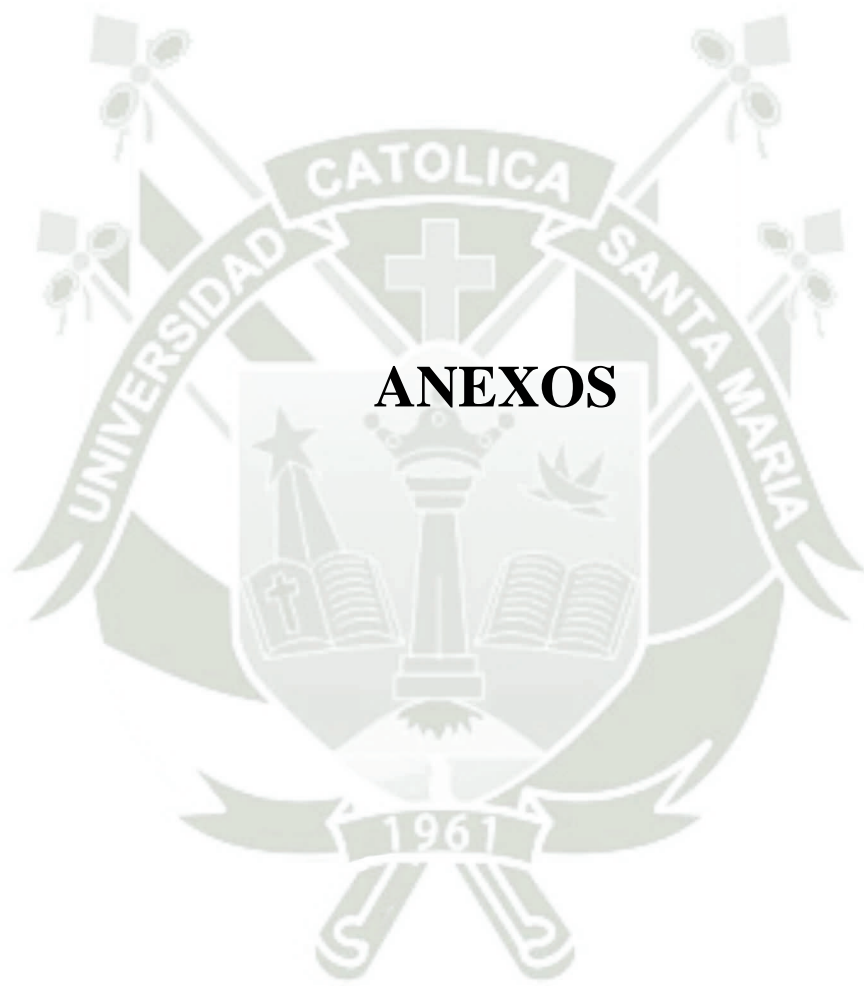
Aumentar la Percepción de Seguridad en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María, con un nivel de satisfacción del 75,8% en seguridad, es importante comunicar claramente las medidas de higiene y seguridad implementadas en el centro. Informar a los pacientes sobre los protocolos de limpieza y desinfección puede aumentar su confianza en el servicio. Además, capacitar al personal en estas prácticas garantizará que se mantengan altos estándares de seguridad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ugarte O. Gobernanza y rectoría de la calidad en los servicios de salud en el Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2019;36(1):296–303. Available from: <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n2/296-303/es>
2. Aranguren Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la universidad central de venezuela, durante el último trimestre del 2004. *Acta odontológica Venez.* 2009;47(1):62–7.
3. García M, León D. Modelo de gestión en Clínicas Odontológicas de la Universidad San Gregorio de Portoviejo. *Rev Científica Sinapsis.* 2022;2(21).
4. Salas A. Nivel de satisfacción del paciente que acude a la especialidad de ortodoncia y ortopedia de la Facultad de Odontología de la Universidad Católica de Santa María en el año 2019. 2019;1–145.
5. Defensoria del Pueblo. Acceso a la salud [Internet]. 2023. Available from: https://www.defensoria.gob.pe/areas_tematicas/acceso-a-la-salud/
6. Cetrángolo O, Bertranou F, Casanova L, Casalí P. El sistema de salud del Perú: situación actual y estrategias para orientar la extensión de la cobertura contributiva. 2013; Available from: www.oit.org.pe/publ
7. Ven Informado. Sistema de salud en Perú [Internet]. 2023. Available from: <https://www.veninformado.pe/vivir-en-peru/salud/salud-en-peru/>
8. Perez C, Llanta A, Peña M, Infante I, Ortiz R. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev Cuba salud Pública* [Internet]. 2018;11. Available from: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2008.v34n4/1-10/es/>
9. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatológica Hered.* 2015;25(2):122.
10. QuestionPro, Cristina Ortega Available from: <https://www.questionpro.com/blog/es/modelo-servqual/#:~:text=El%20modelo%20SERVQUAL%20se%20utiliza,o%20desacuerdo%20con%20cada%20una.>

11. Rodriguez D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital referencial de Ferreñafe, 2017. 2018; Available from: [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4400/Rodriguez Villegas.pdf?sequence=1](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4400/Rodriguez_Villegas.pdf?sequence=1)
12. Silva D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en las Clínicas Dentales UVM. 2020;
13. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. Rev la Fac Med Humana [Internet]. 2020;20(3):397–403. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es%0Ahttp://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es
14. Guzman A. Calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un centro de salud de Arequipa, 2021. Tesis Para Obtener Tit Prof [Internet]. 2022; Available from: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11240/1/IV_FCS_503_TE_Guzman_Uriarte_2022.pdf
15. Geng M. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por alumnos de pregrado en centros odontológicos universitarios privados de Lima Metropolitana, en el año 2019. Univ Peru Ciencias Apl. 2020;
16. Dominguez S. ISO 9001: Satisfacción del cliente [Internet]. 2014. Available from: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/12/iso-9001-satisfaccion-cliente/>
17. Garcia P. ISO 9001 - ¿Qué es?, importancia y trámites de certificación. Geo innova [Internet]. 2021; Available from: <https://geoinnova.org/blog-territorio/iso-9001/>
18. GRUPO ACMS Consultores. ISO 9001 en el Sector Dental. 2021; Available from: <https://www.grupoacms.com/iso-9001-en-sector-dental-laboratorio-protésico-dental-clinica-dental>
19. Castro A, Sánchez M. Objetivos de vida y satisfacción autopercebida en estudiantes universitarios. Psicothema. 2000;1(12).

20. Palacio F, Marquet R, Esteve A, Castro P, Reverter M, Piñol J. Las expectativas de los pacientes: ¿Qué aspectos valoran en un centro de salud? Un estudio cualicuantitativo. *Aten Primaria*. 2003;31(5):307–14.
21. OPS. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. Organ Panam la Salud [Internet]. 2022; Available from: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
22. Li M, Huang C, Lu X, Chen S, Zhao P, Lu H. Evaluation of medical staff and patient satisfaction of Chinese hospitals and measures for improvement. *Biosci Trends*. [internet] 2015; [Citado 19 de marzo 2024]9(3):182–9. Disponible de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26166371/>
23. Alfaro Ortiz BN. Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. *Crea Ciencia* [Internet]. 28 de junio de 2021 [citado 29 de noviembre de 2024];13(2):47-60. Disponible de: <https://camjol.info/index.php/CREACIENCIA/article/view/11821>
24. Pedrozo Samudio TL. Nivel de satisfacción de pacientes atención con la odontológica recibida en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Caaguazú del año 2019. [Tesis de Licenciatura en internet]. Universidad Nacional de Caaguazú Coronel Oviedo-Paraguay: Julio 2020. [citado 14 de marzo 2024]. Disponible de: <https://odontounca.edu.py/wp-content/uploads/2021/06/PEDROZO-SAMUDIO-TANIA-LICETTE.pdf>
25. Lara J, Hermoza R, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev Estomatológica Hered*. 2020;30(3):145–52.
26. Paredes Reategui, A. Ruiz Chujandama, A. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021. [tesis de licenciatura en internet]. Tarapoto: Universidad César Vallejo; 2021. [citado 20 de abril 2024]. Disponible de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72647> .



Anexo 1: Formato de consentimiento informado

Carta Autorización para utilizar instrumento de medida SERVQUAL

Estimados,

Según lo conversado, autorizo la utilización de los instrumentos de medida aplicados en el trabajo de investigación “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA 2023”

Saludos cordiales,

Estudiante Angie Sofia Cahuana Coropuna del 5 año de odontología.

Consentimiento

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LLENADO DE CUESTIONARIO RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE TRATADO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA NOMBRE DEL PACIENTE: _____

FECHA: _____ CIUDAD: _____

_____ 1. YO _____ identificado

(a) como aparece al pie de mi firma, por medio del presente documento, en mi calidad de paciente (otra calidad informada) _____ en pleno y normal uso de las facultades mentales, otorgo en forma libre, mi consentimiento al DOCTOR (a) _____ para que el doctor (a) pueda usar mis datos para su tesis.

Autorizaciones

Anexo 2: Formato de instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de odontología en el Centro Odontológico de la Universidad Católica de Santa María. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
1. Edad del encuestado en años		
2. Sexo	Masculino <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Femenino <input type="checkbox"/>	
3. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5

	MUY INSATISFECHO 1	INSATISFECHO 2	INDIFERENTE 3	SATISFECHO 4	MUY SATISFECHO 5
CUESTIONES SOBRE EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA					
ELEMENTOS TANGIBLES					
1. Los equipos son modernos					
2. Las instalaciones son visualmente atractivas					
3. Los empleados tienen una apariencia impecable					
4. Los materiales que utiliza el servicio son visualmente atractivos					
5. Las herramientas, manuales o audiovisuales de apoyo para explicar el tratamiento son visualmente atractivos.					
FIABILIDAD					
6. Cuando el empleado promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
7. Cuando Ud. Tiene un problema en el servicio muestran un interés sincero en solucionarlo.					
8. Los empleados realizan bien el servicio desde la primera vez.					
9. Concluyen el servicio en el tiempo prometido					
10. En el servicio brindado se mantiene un registro sin error alguno					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
11. Los empleados informan con precisión a los usuarios cuando concluirá el servicio.					
12. Los empleados le sirven con rapidez.					
13. Los empleados están dispuestos a ayudarle.					
14. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
SEGURIDAD					
15. El comportamiento de los empleados le transmite confianza.					
16. Ud. Se siente seguro en sus transacciones en el servicio.					
17. Los empleados diferentes de los tratantes son siempre amables con los pacientes.					
18. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les hacen.					
EMPATÍA					
19. En el servicio le dan una atención individualizada.					
20. El centro odontológico tiene horarios convenientes para todos los pacientes.					
21. En el servicio se preocupan por sus mejores intereses.					
22. Los empleados comprenden sus necesidades específicas.					

Anexo 3: Dictamen favorable del Comité de Ética de Investigación

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ODONTOLOGIA
TITULACIÓN CON TESIS
DICTAMEN APROBACIÓN DE PROYECTO / PLAN

Arequipa, 25 de Noviembre del 2023

Dictamen: 010938-A-EPO-2023

Visto el proyecto / plan del expediente 010938, presentado por:

2019204142 - CAHUANA COROPUNA ANGIE SOFIA

Titulado:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE
LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA 2023**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**04641311 - TEJADA TEJADA RENAN FERNANDO
DICTAMINADOR**



**29631086 - PALOMINO VALVERDE IVO ALVARO
DICTAMINADOR**



Anexo 4

COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM



**DICTAMEN COMITÉ DE ETICA DE INVESTIGACION
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA**

Arequipa, 21 de octubre de 2024

Investigadora Angie Sofía Cahuana Coropuna

Presente. –

De mi especial consideración.

Me dirijo a usted para hacerle llegar el resultado de la evaluación de su proyecto de investigación y dictamen del Comité Institucional de Ética de Investigación.

TÍTULO: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA 2023”.

Investigadora: Angie Sofía Cahuana Coropuna.

TIPO Y DISEÑO: Cuantitativo, no experimental, prospectivo, transversal, descriptiva.

OBJETIVO: La investigación tiene como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María durante el año 2023.



PROCEDIMIENTOS: Cuestionario.

Anexo 5

COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM



**DICTAMEN COMITÉ DE ETICA DE INVESTIGACION
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA**

SUJETOS DE ESTUDIO:

Pacientes del Centro Odontológico de la Universidad Católica de Santa María.

RIESGO DEL ESTUDIO:

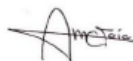
Mínimo.

OBSERVACIONES, SUGERENCIAS:

Debe proteger confidencialidad de la data sensible.

DICTAMEN:

DICTAMEN FAVORABLE
258 - 2024



Agueda Muñoz Del Carpio Toia
Comité Institucional de Ética de la Investigación UCSM

Cualquier duda comunicarse a: comiteeticainvestigacionucsm@gmail.com

Anexo 6

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE ASESORÍA DE TESIS, TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TRABAJO ACADÉMICO

Arequipa, 28 de Mayo del 2024

Mediante el presente documento doy conformidad y soy responsable de la asesoría de tesis y/o trabajo de investigación y/o trabajo académico cumpliendo las normas vigentes establecidas por la Universidad Católica de Santa María

Título:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO
ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA 2023**

Autor(es):

CAHUANA COROPUNA ANGIE SOFIA

Escuela Profesional, Segunda Especialidad, Maestría o Doctorado

ODONTOLOGIA

Datos del Asesor:

29424774 - ROJAS MANRIQUE GUSTAVO RAMIRO



Anexo 7

Documentos adicionales



Universidad Católica de Santa María

Oficina de Contabilidad - Tesorería
Urbanización San José s/n Umacollo
Arequipa - Arequipa - Arequipa
<http://www.ucsm.edu.pe> (054)382038 ucsm@ucsm.edu.pe

RUC 20141637941

**BOLETA DE VENTA
ELECTRONICA**

B045 - 0243347

Señor(es) : **CAHUANA COROPUNA, ANGIE SOFIA**
DNI : **72032996**
Dirección : **PASAJE ACOSTA 103 LARA-SOCABAYA
|SOCABAYA|SOCABAYA|ESCOJA UNA OPCION**

Fecha : **15-OCT-2024**
Moneda : **SOLES**
Condiciones : **CONTADO**
Forma pago : **EFFECTIVO**

Cant.	Unidad	Descripción	P.Unitario	P.Total
1.00	UNIDAD	EVAL.DE PROT.INVEST.X COMITE ETICA V.INV	50.000000	50.00



Universidad Católica de Santa María
Centro Odontológico
Urb. San José S/N Umacollo
Arequipa - Arequipa Arequipa
RUC 20141637941

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
B011-00163993

FECHA: 29/11/2023 10:41:28 a.m.
CLL: CAHUANA COROPUNA ANGE SOFIA
Doc.: 72032996

CAN	DESCRIPCION	MONTO
1	PROYECTO DE TESIS DE INVESTIGACION	44.00
OTR	Trib 388847	44.00

SON: CUARENTA Y CUATRO CON 00/100 SOLES
CAHUANA COROPUNA ANGE SOFIA - 2019204143
Cajero: CARLAJA MENDOZA YUAN EDUARDO

Esta es una representación impresa de la Boleta de Venta Electrónica generada desde el sistema Integrador SINAT. Puede verificarla utilizando su clave SOL.

Previo cordial saludo, se informa que la Srta. *Angie Cahuana Coropuna* deberá realizar el pago de derecho de uso de sala clínica para la recolección de información, posterior al pago se le da la autorización de uso, es todo cuanto tengo que informar.
Sin otro particular, me despido.

Atentamente,



Dra. Serey Portilla Miranda
Directora
Centro Odontológico
Urb. San José s/n Umacollo, Arequipa – Perú
www.ucsm.edu.pe

De: FACULTAD ODONTOLOGIA UCSM <facodont@ucsm.edu.pe>
Enviado: martes, 28 de noviembre de 2023 11:18
Para: SEREY DORIS PORTILLA MIRANDA <sportilla@ucsm.edu.pe>; ANGIE SOFIA CAHUANA COROPUNA <72032996@ucsm.edu.pe>
Cc: ALBERTO ARMANDO ALVARADO ACO <aalvarado@ucsm.edu.pe>
Asunto: RV: AVISO: MPV MESA DE PARTES VIRTUAL - SOLICITUDES ESPECIALES

Señor(a) Doctor(a):
SEREY PORTILLA MIRANDA
Directora del Centro Odontológico
Presente.-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted con un cordial saludo y a la vez remito requerimiento presentado por la Srta. Angie Cahuana Coropuna, con el visto bueno de este Decanato.

Agradezco a usted la atención a la presente.

Atentamente,



FACULTAD DE ODONTOLOGIA
Urb. San José s/n Umacollo, Arequipa - Perú
www.ucsm.edu.pe

De: ALBERTO ARMANDO ALVARADO ACO <aalvarado@ucsm.edu.pe>
Enviado: lunes, 27 de noviembre de 2023 12:21

*Se autoriza
uso de sala
clínica.*

Para: FACULTAD ODONTOLOGIA UCSM <facodont@ucsm.edu.pe>
Asunto: RV: AVISO: MPV MESA DE PARTES VIRTUAL - SOLICITUDES ESPECIALES

De: OF. MESA DE PARTES - UCSM <mesapartes@ucsm.edu.pe>
Enviado: lunes, 27 de noviembre de 2023 08:50
Para: ALBERTO ARMANDO ALVARADO ACO <aalvarado@ucsm.edu.pe>
Cc: OF. MESA DE PARTES - UCSM <mesapartes@ucsm.edu.pe>
Asunto: AVISO: MPV MESA DE PARTES VIRTUAL - SOLICITUDES ESPECIALES



Universidad Católica de Santa María

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA - MESA DE PARTES
Sr.(a) ALVARADO ACO ALBERTO ARMANDO

Se le remite el siguiente documento recibido en Mesa de Partes Virtual. Usted debe tramitar el documento de acuerdo a la normativa de la universidad o, en su defecto, de acuerdo al criterio de lo requerido en el documento.

La respuesta debe remitirla directamente al interesado y tiene que ingresar al Sistema ERP (<https://apps.ucsm.edu.pe/UCSMERP/index.php>) en **NOTIFICACIONES** para indicar si fue atendida.

EXPEDIENTE:	E-2023-020257
DNI:	72032996
NOMBRE:	CAHUANA COROPUNA ANGIE SOFIA
EMAIL:	72032996@ucsm.edu.pe
CELULAR:	944067514
ASUNTO DE TRAMITE:	PERMISO PARA APLICAR MI INSTRUMENTO DE ESTUDIO DE MI TESIS EN LOS PACIENTES DEL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
DESTINATARIO:	ALVARADO ACO ALBERTO ARMANDO
URL DOCUMENTO:	NO HAY LINK DE DOCUMENTO
FECHA:	2023-11-27 11:50:19
OBSERVACIONES:	NO HAY OBSERVACIONES
CUERPO DEL DOCUMENTO:	DR. ALBERTO ALVARADO ACO DECANO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA YO ANGIE SOFIA CAHUANA COROPUNA, CON DNI 72032996, CÓDIGO DE ALUMNO 2019204142

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA - MESA DE PARTES
Sr.(a) ALVARADO ACO ALBERTO ARMANDO**

Se le remite el siguiente documento recibido en Mesa de Partes Virtual. Usted debe tramitar el documento de acuerdo a la normativa de la universidad o, en su defecto, de acuerdo al criterio de lo requerido en el documento.

La respuesta debe remitirla directamente al interesado y tiene que ingresar al Sistema ERP (<https://apps.ucsm.edu.pe/UCSMERP/index.php>) en NOTIFICACIONES para indicar si fue atendida.

SOLICITO PERMISO PARA APLICAR MI INSTRUMENTO DE ESTUDIO DE MI TESIS EN LOS PACIENTES DEL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. ATENTAMENTE ANGIE SOFIA CAHUANA COROPUNA



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

I) DATOS GENERALES

1. Nombre del título de la tesis: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA 2023"

2. Autor del instrumento: Cahuana Coropuna Angie Sofia.

Instrucciones: Marca con una X en donde corresponde que, según su criterio SI cumple o NO cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

VARIABLE	INDICADORES	ITEM	COHERENCIA	
			SI	NO

Instrucciones de evaluación Ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras que corresponda para las variables de estudio, según su criterio cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos del estudio, las valoraciones son las siguientes: MA: Muy adecuado, BA: Bastante adecuado, A: Adecuado, PA: Poco adecuado, NA: No adecuado.

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en la relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Variable	Indicadores	Ítem	Valoración					Observaciones
			MA	BA	A	PA	NA	
Elementos tangibles	Ítem 1	Los equipos son modernos.	X					
	Ítem 2	Las instalaciones son visualmente atractivas	Y					
	Ítem 3	Los empleados tienen una apariencia impecable	Y					
	Ítem 4	Los materiales que utiliza el servicio son visualmente atractivos.	X					
	Ítem 5	Las herramientas,	Y					

		manuales o audiovisuales de apoyo para explicar el tratamiento son visualmente atractivos.						
Fiabilidad	Ítem 6	Cuando el empleado promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	λ					
	Ítem 7	Cuando Ud. Tiene un problema en el servicio muestran un interés sincero en solucionarlo.	λ					
	Ítem 8	Los empleados realizan bien el servicio desde la primera vez.	λ					
	Ítem 9	Concluyen el servicio en el tiempo prometido.	λ					
	Ítem 10	En el servicio brindado, se mantiene un registro sin error alguno.	λ					
Capacidad de respuesta	Ítem 11	Los empleados informan con precisión a los usuarios cuándo concluirá el servicio.	λ					
	Ítem 12	Los empleados le sirven con rapidez.	λ					
	Ítem 13	Los empleados están dispuestos a ayudarle.	λ					
	Ítem 14	Los empleados nunca están demasiado			λ			

		ocupados para responder a sus preguntas.						
Seguridad	Ítem 15	El comportamiento de los empleados le transmite confianza.	X					
	Ítem 16	Ud. Se siente seguro en sus transacciones en el servicio.	X					
	Ítem 17	Los empleados diferentes de los tratantes son siempre amables con los pacientes.	X					
	Ítem 18	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les hacen.	X					
Empatía	Ítem 19	En el servicio le dan una atención individualizada.	X					
	Ítem 20	El centro odontológico tiene horarios convenientes para todos los pacientes.	X					
	Ítem 21	En el servicio se preocupan por sus mejores intereses.		X				
	Ítem 22	Los empleados comprenden sus necesidades específicas.	X					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Verónica Alarcón Farfán, con documento nacional de identidad N° 29924747 de profesión Psicóloga, grado académico Magister con código de colegiatura 9035, labor que ejerzo actualmente como Docente Psicología Consumidor y Consultora Ps. Organizacional Ps. Consumidor

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación, el instrumento Escala de Satisfacción con el servicio a los efectos de su aplicación a Investigación del consumidor.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Validación positiva			Validación negativa	
	MA	BA	A	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems	X				
Amplitud del contenido a evaluar	X				
Congruencia con los indicadores	X				
Coherencia con las dimensiones	X				

Apreciación total:

Muy adecuado (X) Bastante adecuado () Adecuado () Poco adecuado ()

No Adecuado ()

Arequipa, 03 de julio del 2024

Verónica Alarcón Farfán

Nombres y Apellidos:

Firma _____





UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

I) DATOS GENERALES

1. Nombre del título de la tesis: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA 2023"

2. Autor del instrumento: Cahuana Coropuna Angie Sofia.

Instrucciones: Marca con una X en donde corresponde que, según su criterio SI cumple o NO cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

VARIABLE	INDICADORES	ITEM	COHERENCIA	
			<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

Instrucciones de evaluación Ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras que corresponda para las variables de estudio, según su criterio cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos del estudio, las valoraciones son las siguientes: MA: Muy adecuado, BA: Bastante adecuado, A: Adecuado, PA: Poco adecuado, NA: No adecuado.

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en la relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Variable	Indicadores	Ítem	Valoración					Observaciones
			MA	BA	A	PA	NA	
Elementos tangibles	Ítem 1	Los equipos son modernos.		X				
	Ítem 2	Las instalaciones son visualmente atractivas		X				
	Ítem 3	Los empleados tienen una apariencia impecable		X				
	Ítem 4	Los materiales que utiliza el servicio son visualmente atractivos.		X				
	Ítem 5	Las herramientas,						

		manuales o audiovisuales de apoyo para explicar el tratamiento son visualmente atractivos.		X				
Fiabilidad	Ítem 6	Cuando el empleado promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.			X			
	Ítem 7	Cuando Ud. Tiene un problema en el servicio muestran un interés sincero en solucionarlo.		X				
	Ítem 8	Los empleados realizan bien el servicio desde la primera vez.		X				
	Ítem 9	Concluyen el servicio en el tiempo prometido.			X			
	Ítem 10	En el servicio brindado, se mantiene un registro sin error alguno.		X				
	Capacidad de respuesta	Ítem 11	Los empleados informan con precisión a los usuarios cuándo concluirá el servicio.		X			
Ítem 12		Los empleados le sirven con rapidez.		X				
Ítem 13		Los empleados están dispuestos ayudarle.		X				
Ítem 14		Los empleados nunca están demasiado		X				

		ocupados para responder a sus preguntas.						
Seguridad	Ítem 15	El comportamiento de los empleados le transmite confianza.	X					
	Ítem 16	Ud. Se siente seguro en sus transacciones en el servicio.		X				
	Ítem 17	Los empleados diferentes de los tratantes son siempre amables con los pacientes.		X				
	Ítem 18	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les hacen.		X				
Empatía	Ítem 19	En el servicio le dan una atención individualizada.	X					
	Ítem 20	El centro odontológico tiene horarios convenientes para todos los pacientes.	X					
	Ítem 21	En el servicio se preocupan por sus mejores intereses.		X				
	Ítem 22	Los empleados comprenden sus necesidades específicas.		X				

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Raúl Germaán Craveró, con documento nacional de identidad N° 25247715, de profesión Psicólogo, grado académico Doctor en Psicología, con código de colegiatura 0325, labor que ejerzo actualmente como Docente consultor en Psicología Organización P.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación, el instrumento Escala de Satisfacción con el Servicio a los efectos de su aplicación a INVESTIGACION del COMUNITARIOS.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Validación positiva			Validación negativa	
	MA	BA	A	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems		X			
Amplitud del contenido a evaluar		X			
Congruencia con los indicadores		X			
Coherencia con las dimensiones		X			

Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado (X) Adecuado () Poco adecuado ()
No Adecuado ()

Arequipa, 18 de Junio del 2024

Nombres y Apellidos: Raúl Germaán Craveró

Firma [Firma manuscrita]